



UNIVERSIDADE DO MINHO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

LICENCIATURA EM GESTÃO HOTELEIRA E TURISMO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL

Departamento de Alojamentos

ESTRAMIGILDA CECÍLIA RODRIGUES GUILHERME

Mindelo, 03 de julho de 2015

ESTRAMIGILDA CECÍLIA RODRIGUES GUILHERME

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL

Departamento de Alojamentos

Relatório de Estágio Profissional para cumprimento dos requisitos necessários a obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo da Universidade do Mindelo.

Orientadora: Dra. Gracinda Brito

Mindelo, 03 de Julho de 2015

AGRADECIMENTOS

A Deus em primeiro lugar pela força e Fé que me mantem sempre com força, mesmo diante de todas as dificuldades da vida, enfrentando-as e atingindo os meus desejos com sucesso.

Aos meus familiares que estiverem sempre ao meu lado nos bons e maus momentos me deram o apoio e incentivo de ir sempre em frente.

Ao Mestre João Rego, que nos anos de convivência, com ele muito foi aprendido, contribuindo assim para meu crescimento científico e intelectual.

À Dra. Gracinda Brito os meus mais sinceros agradecimentos por ter aceitado a orientação do meu trabalho e pelas suas sugestões para a elaboração da mesma.

A todos os professores em geral, pelos conhecimentos transmitidos durante esses quatro anos de luta.

A Universidade do Mindelo pela oportunidade oferecida para realização do curso;

Ao Ministério de Educação pela concessão da bolsa de estudo que muito me ajudou para a realização da licenciatura;

Aos colegas de luta que com o passar do tempo uma boa relação foi construída, um grande agradecimento pela força e estímulo onde juntos foram vividos experiências que jamais serão esquecidas.

Aos hotéis nos quais onde foram realizados os estágios, com destaque para o hotel Foya Branca, um forte agradecimento pela grande paciência em me formar.

Um obrigado por tudo, foram quatro anos de muitos desafios, alguns desânimos mas foi de muita alegria, aprendizado, companheirismo e muito mais.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus familiares, em especial aos meus pais, exemplos de perseverança e de maturidade.

È com todo o meu amor e sinceridade que dedico este trabalho a minha família; estes em que pude contar com as suas participações tanto moral como financeiro, para seguir os estudos e alcançar os objectivos traçados para um futuro melhor.

Ao meu companheiro Laurent Loiseau, com amor e admiração e gratidão por sua compreensão, carinho presença e apoio ao longo deste percurso.

De igual modo aos meus Formadores/ Docentes pelos conhecimentos transmitidos e pela paciência e dom que Deus lhes concedeu que é o de fazer aprender os outros.

A todos aqueles que me deram aquela força de vontade de seguir em frente e alcançar os objectivos.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<i>AD</i>	-	<i>Alojamento y Desayuno</i>
<i>BB</i>	-	<i>Bed and Breakfast</i>
<i>CRM</i>	-	<i>Customer Relationship Management</i>
<i>FB</i>	-	<i>Full Board</i>
<i>F&B</i>	-	<i>Food and Beverage</i>
FNRH	-	Ficha Nacional de Registo de Hóspede
GRH	-	Gestão de Recursos Humanos
<i>HB</i>	-	<i>Half Board</i>
IUR	-	Imposto Unico sobre Rendimento
INPS	-	Instituto Nacional de Previdência Social
MP	-	Meia Pensão
OP	-	<i>On Request</i>
PC	-	Pensão Completa
TO	-	<i>Tour Operator</i>
TV	-	Televisão
Uh		Unidade habitacional
VIP		<i>Very Important Person</i>
VHF		<i>Visual Hotel Front office</i>

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS.....	3
DEDICATÓRIA.....	4
RESUMO.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUÇÃO.....	11
CAPITULO I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA.....	14
1.1 Resort Hotel Foya Branca.....	14
1.2 Estrutura Organizativa do Resort hotel Foya Branca.....	17
1.3 Departamento de Alojamento do Hotel Foya Branca.....	18
1.4 Organigrama do Departamento de Alojamento.....	19
1.4.1 Reservas.....	20
1.4.2 Recepção.....	22
1.4.3 Andares.....	33
1.4.4 Lavandaria.....	38
1.4.5 Limpeza Geral.....	43
1.5 Planeamento e Gestão de Eventos.....	44
1.6 Gestão de Recursos Humanos.....	47
1.7 Gestão comercial e Marketing.....	54
CAPÍTULO II - ACTIVIDADE DESENVOLVIDA.....	61
2.1 Metodologia.....	61
2.2 Caracterização científica do Alojamentos.....	62

2.2.1 Breve história da Hotelaria.....	62
2.3 O Departamento de Hospedagem.....	64
2.4 Tarefas práticas realizadas.....	85
2.4.1 Reservas.....	85
2.4.2 Recepção.....	86
2.4.3 Quartos.....	88
2.4.4 Lavandaria.....	89
2.4.5 Limpeza geral.....	90
 CAPÍTULO III – APRECIÇÃO CRÍTICA.....	 92
3.1 Áreas de identificação com o curso.....	92
3.2 Análise crítica dos Alojamentos.....	92
3.3 Dificuldades encontradas.....	93
3.4 Recomendações / sugestões.....	93
 CONCLUSÃO.....	 94
BIBLIOGRAFIA.....	95
ANEXOS.....	97
GLOSSÁRIO.....	102

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1- Imagem do Hotel Foya Branca.....	14
Ilustração 2- Organigrama funcional do Hotel Foya Branca.....	17
Ilustração 3- Organigrama do departamento de alojamentos de Hotel Foya Branca.....	19
Ilustração 4- Imagem de quarto do Hotel Foya Branca.....	33
Ilustração 5- Imagem da lavandaria do Hotel Foya Branca.....	38

RESUMO

A fim de completar a licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo existe a possibilidade do aluno escolher entre a elaboração de uma monografia ou a realização de um estágio profissional. Neste sentido optei por fazer o estágio, este que decorreu no hotel Foya Branca situado em São Pedro por um período de três meses, visando assim um ajustamento entre a teoria durante as aulas e a realidade do mundo do trabalho.

O objectivo do Relatório é explicar a realização do estágio, e neste sentido, transmitir a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de competências durante o estágio.

O trabalho começa por apresentar a Entidade Acolhedora de uma forma geral, com uma apresentação das actividades e responsabilidades das áreas de Estágios. Numa outra fase encontra-se a caracterização científica dos Alojamentos, as tarefas realizadas durante o processo de estágio, e por fim expõe uma apreciação crítica que abrange as áreas de identificação com o curso, a análise crítica do Departamento, as sugestões e as dificuldades encontradas.

A metodologia de elaboração foi sustentada pela observação directa com a colaboração nas actividades desenvolvidas ao longo do estágio, pesquisas bibliográficas tendo como referência autores cujas obras estão directamente ligadas a temática em questão, e os *sites* da internet relacionados com o assunto em questão.

Palavras-chave: Alojamentos, Departamento, Estágio, Hotel.

ABSTRACT

In order to complete a degree in Hotel and Tourism Management is possible the student to choose between a monograph and the realization of the stage. In this sense I chose to do the stage, which took place in this Hotel Foya Branca located in São Pedro for a period of three months, with the intention of an adjustment between the theory in class and the reality of the working world.

The purpose of the report is to explain the realization of the stage, and in this sense, transmit the acquisition of new knowledge and skills development during the stage.

The work starts with the Entity Cozy in general, with a presentation of the activities and responsibilities of Stages areas. In another phase is the scientific characterization of Accommodation, the tasks carried out during the stage process, and finally presents a critical analysis that covers the areas of identification with the course, the review of the Department, the suggestions and difficulties encountered.

The development methodology was supported by direct observation with the collaboration in the activities developed over stage, literature searches with reference to authors whose works are directly linked the issue in question, and Web sites related to the subject matter.

Keywords: Accommodation, Department, Stage, Hotel.

INTRODUÇÃO

O presente relatório que se desenvolve encontra-se inserido no âmbito do estágio profissional do Curso de Gestão Hoteleira e Turismo da Universidade do Mindelo.

O estágio profissional ocorreu numa unidade hoteleira, neste caso no Hotel Foya Branca sediada na ilha de São Vicente mais propriamente no Departamento de Alojamentos e teve uma duração de três meses.

Este relatório de estágio profissional tem como principal objectivo descrever as diversas actividades desempenhadas ao longo desse período, em que as áreas de actuação referente ao Departamento de Alojamentos foram:

- Recepção (reservas, *front-office*, *back-office*)
- Andares (Lavandaria, Quartos, Limpeza Geral);

Tendo também permitido conhecer as práticas seguintes:

- Planeamento e Gestão de Eventos;
- Gestão dos Recursos Humanos;
- Actividade Comercial e de Marketing.

O Estágio teve como orientador a Subchefe de Recepção, Sr. Cateline Silva, mediante a coordenação do Coordenador do Departamento das Ciências Sociais e Económico, Mestre João Rego.

A razão da escolha do Departamento de Alojamentos está ligado ao gosto pessoal pela hotelaria e pelo turismo em geral, isto é, sem o referido departamento não se poderia falar em hotel, sendo a que ocupa uma maior importância no contexto hoteleiro, de onde advêm a maior parte das receitas de um Hotel.

Para muitos países o turismo tem sido uma medida de progresso económico, e quando se fala em turismo ou turista, logo vem em mente a hospedagem, por ser um importante elemento do turismo.

Nessa óptica a indústria hoteleira vem passando por transformações tanto na estrutura empresarial, quanto na concepção de negócios.

Assim sendo, os empresários têm vindo a transformar seus sistemas de administração passando a ter uma visão mais moderna, isto é, buscando introduzir dentro das bases do estudo do turismo, como uma área que permite a formação e qualificação de indivíduos com prática e experiência de modo a contribuir para o bom funcionamento deste sector.

“ [...] a qualidade humana é crucial nas prestações de serviços hoteleiros, pois a qualidade dos bens e dos serviços depende, quase por inteiro, da actuação das pessoas, seja individualmente, seja em grupo; produtos e serviços com qualidade superior só podem provir de funcionários com alto nível de qualificação, inseridos num excelente processo.” (Kanaane e Severino, 2000, p.45)

Neste contexto pode-se dizer que o Estágio Profissional é de grande importância para o aluno, por proporcionar experiência profissional no que concerne a hotelaria, e também visa complementar a formação e o aprimoramento académico, constituindo uma oportunidade experimental para o mercado do trabalho.

Na parte inicial do relatório é feita uma descrição da instituição de acolhimento, assim como os objectivos do estágio.

Depois é feita a caracterização científica do alojamento de uma forma geral, apoiando na bibliografia ligada ao tema objecto do estágio profissional; logo a seguir segue-se a descrição das actividades realizadas ao longo do estágio, registando os percursos e fornecendo sempre que possível os pormenores das actividades aprendidas nas diferentes secções do hotel.

Em jeito de conclusão encontra-se a avaliação das competências adquiridas, as sugestões e críticas a entidade acolhedora bem como dificuldades encontradas durante a realização do estágio.

Objectivos

Na construção de um trabalho científico, é de extrema importância que os seus objectivos sejam bem definidos e claros. Assim esses objectivos devem ser separados em objectivo geral e objectivos específicos.

Objectivo Geral

- Complementar a formação académica desenvolvida no âmbito da gestão do Departamento de Alojamentos através do contacto directo com actividades práticas em contexto hoteleiro.

Objectivos específicos

- Adquirir competências com as técnicas de trabalho envolvidas em cada uma das secções que compõem o departamento, bem como executa-las com máxima eficiência;
- Interagir com os demais clientes do hotel, fazendo com que se sintam satisfeitos, dando maior importância as suas necessidades e os seus desejos.
- Aplicar a aprendizagem adquirida durante o percurso académico, com a realização de tarefas de carácter prático-profissional.

CAPÍTULO I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA

1.1 Resort Hotel Foya Branca



Ilustração 1: Imagem do Hotel Foya Branca

Construído a 01 de Janeiro de 1995, o Hotel Foya Branca possui actualmente um capital social de 700.000 contos, trata-se de uma sociedade por quotas, com pelo menos 30 sócios. Sendo que o sócio maioritário detém 23% das acções e dos restantes a maioria tem cerca de 2 á 3 % de acções.

Localização: ele se encontra-se na ilha de São Vicente, Cabo Verde; mais precisamente na baía de São Pedro e à beira da mais bela praia da ilha, a 1km do aeroporto internacional Cesária Évora. A paisagem local é árida e majestosa e os ventos constantes tornam-na numa praia internacionalmente reputada para a prática do *windsurf*.

Capacidade: Visando ampliar seus serviços e buscando excelência no atendimento e satisfação dos seus hóspedes, em 2004, o hotel sofreu uma grande e diferenciada reforma em sua estrutura física, formando assim suas actuais instalações e aumentado o seu número de apartamentos de 22 para 74 unidades. Hoje, todo o complexo hoteleiro possui 30.000 m² de terreno, perfeitamente integrado no ambiente que o rodeia.

A oferta de alojamento é diversificada encontrando-se estruturada da seguinte forma, 74 Uhs (unidades habitacionais), sendo 52 duplos (45 *Sea View* (vista mar) e 7 *Land View* (vista terra)) divididos por 3 blocos (100,200,300), 12 Júnior *Suites* e 4 triplos e também 6 vilas com 2, 3 e 4 quartos com *kitchenette*, onde os hóspedes podem preparar as suas refeições.

Características dos quartos: Todas as Uhs do Hotel encontram-se devidamente equipadas com mobiliário sofisticado e de qualidade. Assim também todos dispõem de frigobar, TV (televisão), ar-condicionado e casas de banho privativo.

O Hotel também possui quartos com características próprias para deficientes físicos (101,201 e 301), com condições próprias para acolher pessoas com necessidades especiais, proporcionando-lhes todo o conforto e segurança necessária.

Ainda este complexo hoteleiro é composto por três piscinas de água doce, com chapéus-de-sol, campo de ténis, ginásio, um restaurante com esplanada, um snack-bar direccionado a serviço de refeições ligeiras, parque infantil.

Como forma de melhor servir os clientes tanto externo, como internos, o Hotel lhes garante transporte da cidade para o Hotel e do Hotel para a cidade, tendo um horário variável e a condizer com o funcionamento do Hotel, podendo de todo modo sofrer alterações quando conveniente.

Serviços: Os principais serviços do Hotel Foya Branca são: alojamento, alimentação e entretenimento, através de animação musical, entre outros, tem a disposição dos seus clientes serviços, como: *Rent-a-car*; excursão a S. Vicente; mergulho; pesca desportiva; piscina; ginásio; ténis; aluguer de bicicletas; internet WiFi.

Missão

A missão do Hotel visa disponibilizar serviços de alojamento e restauração, de modo a atender as necessidades e expectativas dos clientes/hóspedes, parceiros e empresas, tendo em conta sempre a qualidade e o preço.

Visão

Proporcionar aos clientes um serviço eficiente, rápido e com elevada qualidade, de modo a destacar face a concorrência e alcançar a liderança do mercado.

1.2 Estrutura Organizativa do Resort Hotel Foya Branca

Segundo Cardoso (apud RODRIGUES COSTA, 2008 p. 22), “[...]Organizar ou estruturar uma organização consiste em definir que funções competem a cada colaborador, com quem e como se deve relacionar em termos horizontais e verticais.”

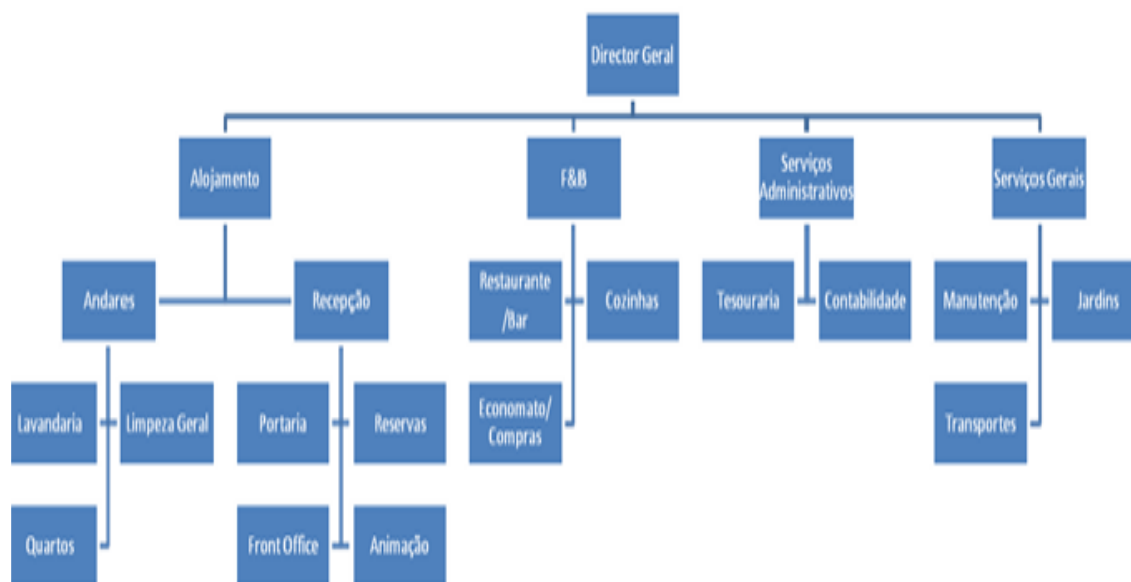


Ilustração 2: organigrama funcional do Hotel Foya Branca

Fonte: Elaboração própria

1.3 Departamento de Alojamento do Hotel Foya Branca

Cada Departamento no hotel tem um papel a desempenhar na prestação de serviços e produtos de qualidade aos seus clientes. E para fornecer esses produtos e serviços, o hotel representa um complexo dividido em várias áreas e cada departamento tem um conjunto de tarefas específicas a realizar, a fim de agradar os hóspedes.

As secções que compõem o Departamento de Alojamentos variam de acordo com o tamanho e com a categoria do Hotel, podendo muitas vezes não existir determinadas secções, facto que reflecte directamente a nível do quadro funcional da empresa.

O Departamento de Alojamentos do Hotel Foya Branca é constituído por duas secções de grande importância ao Hotel que são a recepção e os andares. A secção de recepção abrange os serviços de reservas, *front-office*, *back-office*; e os andares por sua vez são constituídos pelos serviços de quartos, lavandaria, e limpeza geral.

A recepção é de vital importância ao funcionamento do Hotel, é a secção que coordena as principais actividades que se desenvolvem no Hotel e funciona como elo de ligação com as demais serviços do Hotel. Os andares constituem a base dos alojamentos visto que abrange os serviços do quarto sendo estes o principal produto vendido pelo Hotel.

Para que haja qualidade no trabalho e no serviço a ser oferecido ao cliente todos as secções do hotel encontram-se em perfeita harmonia, desenvolvendo atribuições e responsabilidades importantes que fazem parte da rotina diária de trabalho. Destaca-se agora essas responsabilidades desempenhadas por cada área do estágio desenvolvido no Hotel Foya Branca.

1.4 Organigrama do Departamento de Alojamentos do Hotel Foya Branca

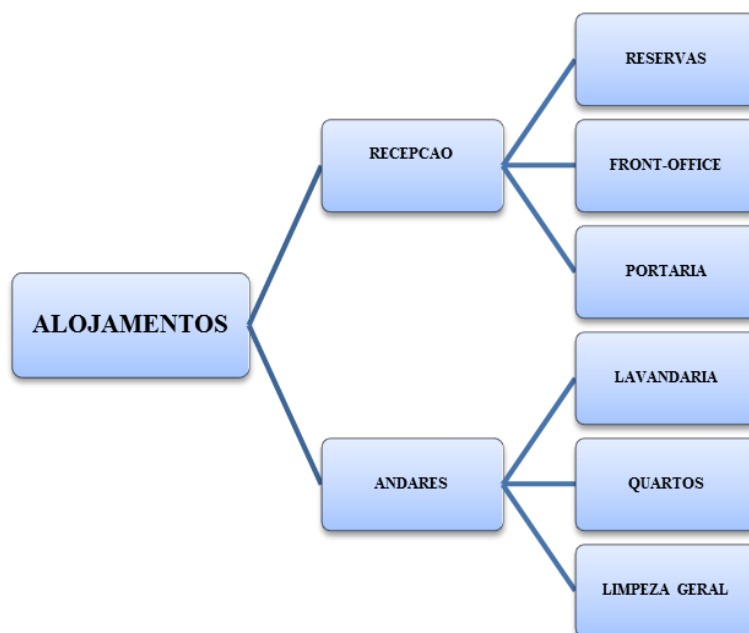


Ilustração 3: Organigrama do Departamento de alojamento do Hotel Foya Branca

Fonte: Elaboração própria

1.4.1 Reservas

Começa-se a falar dos serviços de reservas, pois em qualquer que seja o empreendimento hoteleiro ele será o ponto de partida da relação do hotel com o hóspede, é onde tudo começa.

No Hotel Foya Branca, as reservas de alojamento encontram-se classificadas da seguinte forma, mediante as modalidades de alojamento:

Pernoite: constituído pela diária com pequeno-almoço incluído;

Meia Pensão: constituído pelo pequeno-almoço e uma refeição (almoço ou jantar), incluído na diária;

Pensão Completa: é constituído pelo pequeno-almoço, almoço e o jantar, todos incluídos na diária.

O pedido de reserva no referido hotel poderá ser feita através de telefone, *fax*, correio electrónico e ou pessoalmente no próprio hotel, sendo o mais frequente o telefone.

No hotel utiliza-se o Microsoft Office Outlook que tem como principal função enviar e receber *e-mails*. Através dele são recebidos maior parte das solicitações de reservas e, permite ainda a troca de informações entre o Hotel e o potencial cliente.

Receber e confirmar reservas

Ao receber uma solicitação de reserva pelo telefone, a responsável de reservas deve informar o cliente relativamente ao pedido solicitado (tipo de quarto, tipo de serviços, preços, se tem pequeno almoço, almoço...), informando-lhe sobre as unidades habitacionais, verificar a sua disponibilidade (ANEXO B), que pode ser verificado através do mapa de ocupação que também mostre a situação em que se encontram os apartamentos (em manutenção, vaga, ocupada, suja, limpa, entre outros).

E para confirmar uma reserva tem de receber um pedido, ter disponibilidade, verificar qual ou quais os (s) serviços que estão a ser solicitados pelo cliente e deve consultar o *planning* no sentido de evitar reservas duplicadas. O *planning* é um mapa que serve de base para analisar as disponibilidades das unidades habitacionais para cada dia.

Política de cancelamento de reservas no Hotel Foya Branca

Por um motivo ou outro uma reserva poderá ser cancelada e o Hotel poderá ficar sujeito a transtornos causados por tais cancelamentos. Daí que o hotel trabalha a base de uma política de cancelamento de reservas.

No Hotel Foya Branca é estabelecido a seguinte política de cancelamento:

- Reservas canceladas 48 horas antes da entrada é cancelamento sem custos;
- Reservas canceladas 24 horas antes devem ser cobradas uma noite;
- Os *no-shows* devem se cobrar duas noites.

Facturação nos serviços de reservas

Quanto a facturação nos serviços de reserva do Hotel Foya Branca é feita da seguinte forma: Em caso de se tratar de um cliente de operador deve-se facturar com base no *voucher*, todos os itens do *voucher* são da responsabilidade do operador, se existirem extras estes devem ser da responsabilidade do cliente.

Se for uma empresa, esta ao solicitar a reserva deve enviar uma requisição discriminando os serviços que o hóspede irá usufruir e que será da responsabilidade da empresa, então a facturação deverá ser feita com base nesta.

Dependendo da data em que é solicitada uma determinada reserva, se for nas épocas mais altas ou numa altura em que o Hotel está com previsão lotação esgotada, e caso se tratar de uma pessoa individual a solicitar a reserva (ANEXO C), ou também um operador sem contracto, como garantia deve ser efectuado um pré-pagamento por meio de transferência bancária.

1.4.2 Recepção

É a secção do hotel onde se processam os contactos, quer seja com clientes, fornecedores ou até com outras empresas. Normalmente é da responsabilidade da recepção a prossecução de reservas, *check-in* (entradas) e *check-out* (saídas de clientes), pagamentos, prestar informações a clientes, controle do estado dos quartos, receber reclamações, entre muitas outras tarefas que resultam do contacto com os diversos agentes relacionados com o hotel.

A recepção do Hotel Foya Branca encontra-se localizado ao lado da sala de estar logo a entrada do estabelecimento, ela dispõe de um espaço amplo e arejado com boa iluminação natural, uma decoração agradável e simples e encontra-se equipado com computadores, impressora, fax, telefone, etc.

O seu *layout* mostra uma divisão da seguinte forma: o *front office*, espaço esse, onde o cliente/hóspede terá de receber informações prestadas pelo recepcionista; o *Hall*, uma área de extrema importância, pois aí o hóspede terá sua primeira acolhida dentro do hotel, e o *Back Office* que é destinado as tarefas de gestão da secção.

A relação entre o pessoal da recepção com as outras secções do hotel

Esta secção é aquela que comunica com todas as outras secções do hotel, funcionando, muitas vezes, como linha orientadora para o trabalho das outras secções.

Como exemplo a referida recepção tem todo o cuidado e atenção em transmitir informações às secções, no que concerne aos pequenos-almoços, do número de hóspedes existente no hotel, assim como informar a secção dos andares da disponibilidade, para preparar os quartos quando os hóspedes que já não se encontram no hotel entre outros.

Pode-se dizer que todas as áreas de serviços do Hotel Foya Branca mantêm uma relação directa ou indirecta com a recepção uma vez que dependem a nível informativo desta secção para executarem as suas tarefas.

Cargos e funções do *staff* de recepção

“A estrutura da secção da Recepção de um hotel é constituída de acordo com a sua tipologia e tamanho.” (Torre, 2006, p.11)

Para um melhor entendimento desta secção, e para que o Hotel Foya Branca possa dar resposta em virtude das necessidades dos clientes, prestando um serviço de qualidade, a seguir pode-se ver como é que se encontra estruturado o quadro funcional de pessoal onde trata-se igualmente dos cargos mais comuns e principais funções.

- 1 Sub-Chefe de Recepção;
- 1 Responsável de Reservas;
- 2 Recepcionistas de primeira;
- 2 Recepcionistas de Segunda;
- 2 Estagiários.

A recepção do referido hotel funciona 24 horas por dia subdividido em três turnos de oito horas onde se realiza um conjunto de tarefas que visam satisfazer aos clientes bem como aos departamentos do hotel cuja operacionalidade depende de informações vinculadas pela recepção.

As funções intrínsecas as tarefas da recepção podem ser classificadas em funções de carácter geral e funções de carácter específicas, que decorrem em três turnos respectivos:

Funções de carácter geral: são todas aquelas tarefas de cariz geral, ou seja, que terão de ser realizadas diariamente pelo rececionista de serviço independentemente do seu turno de trabalho.

Funções de carácter específico: são aquelas que pelas suas características só podem ser realizadas no decurso de um determinado turno específico. Seguidamente veja-se como se encontra dividido os turnos e referidas tarefas no Hotel Foya Branca.

Turno das 08 às 16horas.

- Conferência do caixa do turno, chamadas no passante;
- Leitura de informações deixadas pelos colegas de serviço;
- Realizar os despertadores pendentes;
- Consultar e imprimir a lista de hóspedes previstos para chegadas e partidas;
- Arquivar as listas na respectiva pasta;
- Verificação das chegadas do dia tendo em atenção as informações do Hotel, comandos de TV, ar condicionado, chaves e ou cartões;
- Verificação dos quartos que são chegadas do dia;
- Realização de *check-in*;
- Análise pormenorizado dos ficheiros que compõe a chegada e saída do dia seguinte;
- Recolha dos comandos de TV e ar condicionado que não foi entregue pelos clientes no momento do *check-out*;
- Registo dos pedidos de pequeno-almoço nos quartos e na respectiva ficha entrega-lo no snack-bar antes do término do turno;
- Preparar o caixa para o turno seguinte.

Turno das 16 às 24horas

- Conferência do caixa do turno, chamadas no passante;
- Leitura de informações deixadas pelos colegas;
- Entrega dos pedidos do pequeno-almoço que foram registados nesse turno até as 19 horas;
- Verificação das entradas efectuadas para evitar possíveis duplicações;
- Realização do *check-in* e *check-out* pendentes;
- Lançamento de consumos diversos acompanhado dos comprovantes;
- Preparar o caixa para o turno seguinte.

Turno das 24 às 08 horas

- Conferência do caixa do turno, chamadas no passante;
- Leitura de informações deixadas pelos colegas de serviço;
- Realizar o fecho do dia;
- Arquivar o *night auditor*;
- Preparar as entradas do dia seguinte;
- Confirmar o serviço de despertar de acordo com as solicitações recebidas dos clientes;
- Anotar na passagem de informações e nas notas internas as reservas que foram *no show* e comunicar o responsável da secção;
- Realizar os despertadores;
- Realizar *check-in* e *check-out*.

Trabalhos inerentes a secção de recepção

Check-in

O *Check-in* é o procedimento que o hóspede realiza no momento de sua chegada ao hotel e confirma sua reserva, o recepcionista tem função de verificar a bagagem que será levada para o seu quarto e o tempo de estadia, as refeições e serviço de quarto são combinados.

Para Castelli (2003), o *check-in* é uma confirmação dos dados do hóspede a fim de trazer segurança para ambas as partes (hotel/hóspede), bem como estabelecer as regras e direitos da pessoa.

A preparação para receber o hóspede no hotel começa antes da sua chegada. É uma actividade que leva tempo, e merece total atenção por parte de todos os colaboradores envolvidos nele.

De acordo com o regulamento do Hotel Foya Branca, o horário para o início do *check-in* é a partir das 14horas.

Antes de proceder a esta etapa o recepcionista emite uma listagem para a verificação feito pelos serviços de reservas, a fim de inteirar nos *check- ins* do dia, fazendo logo uma confirmação com a governanta sobre as condições dos aposentos.

Depois faz uma visita de inspecção aos quartos onde vão ter as entradas para verificar se as mesmas estão em condições de receber os clientes. De seguida prepara-se as chaves e programa-se os cartões com o número de quarto a que correspondem.

No momento do *check-in* deve-se ter muita atenção aquando do registo do hóspede procedendo assim alguns passos importantes abaixo designados:

- Primeiramente solicitar o nome do hóspede seguido da documentação de identificação, e se for o caso de operador turístico ou agência de viagem solicitar o *Voucher*;
- Ao identificar a reserva no sistema deve-se confirmar com o hóspede os principais dados da reserva;
- Solicitar ao hóspede o preenchimento da FNRH (Ficha Nacional de Registo de Hóspede)
- Entregar a chave/cartão e os documentos informativos do hotel e de outros serviços ao hóspede;
- Fazer-se acompanhar o hóspede com a bagagem até a sua UH, e que lhe seja dada toda a informação necessária sobre o quarto;
- Colocar o apartamento do cliente como “hóspede em casa”, ou seja dar *check-in* na reserva e avisar a responsável dos andares da chegada do hóspede.

Lançamento das diárias e dos consumos dos hóspedes

✓ Lançamento das diárias

O lançamento das diárias deve ser efectuado diariamente na conta do hóspede. Falando do Hotel Foya Branca, este trabalha com sistema informatizado, nesse caso os lançamentos são programados e automaticamente debitados na conta do hóspede diariamente.

Durante o processo de lançamento e conferência o recepcionista deve controlar o seguinte:

- Verificar se o sistema lançou correctamente o valor na conta do hóspede, e fazer a sua correcção no caso de detectar alguma irregularidade no valor lançado;
- Observar lançamentos com valores diferentes no que se refere a crianças e refeições;
- Conferir os pagamentos antecipados: se foram feitos correctamente, se os comprovantes estão em ordem e se estão creditados correctamente na conta do hóspede para o abatimento no final da estadia.

✓ Lançamento dos consumos

Para além das diárias, a recepção fica também designada a tarefa de lançar os consumos que o hóspede realizar no hotel. Ou seja, serão lançados na sua UH, tudo o que for consumido por ele e seus acompanhantes, para cobrança no momento do *check-out* ou não, isso dependendo se o hóspede quiser saldar a sua conta enquanto dura a estadia. (ANEXO D).

Esses lançamentos devem ser diários para que não haja risco do hóspede sair do hotel e ficar algum item sem cobrar. Porém, para o cumprimento dessa função de forma correcta, será necessária a comunicação entre as secções envolvidos, isto é, para saberem onde os consumos foram feitas.

Serviço de guarda de valores/serviço de cofre

O Hotel Foya Branca disponibiliza aos seus hóspedes um serviço de guarda de valores onde todos os quartos encontram-se equipados com cofres, localizados dentro dos armários que funcionam através de um código que é programado e entregue ao cliente na recepção.

Para a guarda de valores valiosos, contendo na recepção um cofre para tal, onde isto fica da inteira responsabilidade do recepcionista que estiver de serviço para qualquer ocasião que seja solicitado pelo dono, ou seja o hóspede.

O serviço de cofre é destinado exclusivamente ao cliente do hotel enquanto hóspede do mesmo, e esse serviço é prestado só quando os valores em causa forem dinheiro ou documento, isto porque valores como por exemplo “jóias” não podem ser contabilizados.

Check-out

Tal como o é importante que o cliente chegue ao hotel satisfeito, é igualmente importante que o cliente saia satisfeito, daí se torne também muito importante efectuar um *Check-out* correctamente.

O horário limite do *check-out* no Hotel Foya Branca é ao meio dia (12h). O processo de *check-out* abrange a verificação pelo recepcionista das acomodações e das instalações utilizadas pelo hóspede, o consumo do frigobar e a emissão da nota de despesas e relatório de algum dano por ele causado para posterior compensação.

Em seguida a recepcionista apresenta a conta ao cliente em forma de extracto, e se for o caso, prestar esclarecimentos sobre os lançamentos efectuados.

Formas de pagamento

Depois dessa verificação, o próximo ítem a ser ajustado é a forma de cobrança, onde o recepcionista efectua a mesma através de dinheiro, transferência bancaria, pré-pagamento; pagamento com cartão (Rede24; Visa; MasterCard) e permuta, que são as modalidades aceites pelo hotel. Após colocar no sistema o modo de pagamento, imprime a factura.

Facturação

Quanto a facturação considera-se os seguintes documentos:

- Factura – onde consta o consumo de produtos ou serviços sem a sua liquidação imediata. A sua emissão é feita nos serviços reservas, e é feito da seguinte forma para cada tipo de entidade:

Operadores Turísticos: Envia-se a factura original anexado ao *voucher* original, o duplicado da factura fica arquivado na contabilidade para lançamento no sistema contabilístico primavera, e o triplicado da factura é anexado com a cópia do *voucher* e arquivado na tesouraria enquanto aguarda pelo pagamento da factura.

Empresas: Envia-se a factura original à empresa, anexado o pedido de reserva (fax ou *e-mail*), o duplicado fica na contabilidade e o triplicado na tesouraria com a cópia do pedido de reserva.

Somente as entidades com uma relação de crédito com o hotel é possível esse tipo facturação, e esta, tem um prazo de 30 dias após a emissão da factura para regularização da mesma.

- Factura-Recibo - que se trata do comprovativo de pagamento de um serviço prestado ao cliente/hóspede, e a secção responsável pela emissão deste documento é a Recepção

A factura- recibo têm a seguinte destinação:

- **Original:** é entregue ao cliente, deve estar assinado e carimbado pelo funcionário que emite;

- **Duplicado:** é destinado à contabilidade para controlo contabilístico;

- **Triplicado:** é arquivado numa pasta na recepção para consultas.

- Recibo- é o documento por escrito que declara ter recebido de outrem o que nele estiver especificado.

Guarda de Bagagem

A guarda de bagagem é um serviço que o hotel presta aos seus clientes e hóspedes.

Na realidade o horário do *check- out* é realizado aos 12h, mas as vezes o horário do voo do hóspede não coincide com a sua saída do hotel, e é por isso que o hotel presta a ele o serviço de guarda da sua bagagem permitindo ao hospede o desfrute do tempo que resta.

O Hotel oferece igualmente este serviço aos clientes passantes, quando esses vêm procurar os serviços de piscinas ou de restaurante, pois possuem alguma bagagem que necessitam depositar em algum lugar.

Quando o cliente/hóspede dirige a recepção a fim de guardar a sua bagagem, o rececionista por sua vez preenche a ficha de guarda de bagagem em duas vias em que um é presa a bagagem e o outro é entregue ao cliente, para quando vier requerer a mesma.

Serviços: Rodízio e *Buffet* de fins-de-semana

Esses dois produtos compõem a oferta de serviços do sector de *F&B (Food and Beverage)* no Hotel Foya Branca. Ao contrário dos restantes serviços estes detêm uma particularidade que reside no facto de serem realizados nos finais de semana, o que na prática se traduz por uma maior afluência da procura destes serviços principalmente nas épocas consideradas altas.

A recepção enquanto *Front Office* do hotel tem um papel fundamental no garante da qualidade destes serviços já que é neste departamento que se desenrola todo o processo de reservas, tal facto implica necessariamente a determinação de alguns procedimentos visando garantir uma maior organização na preparação dos mesmos.

O mapa de rodízio de sábado (reservas previstas) a noite (20h) é preparado no turno que decorre no período compreendido entre as 08h-16h, devendo este ser entregue ao *F&B* as 16h, de forma a se preparar atempadamente o *mise en place* deste serviço tendo em consideração as reservas previstas.

O mapa de *buffet* de domingo (reservas previstas) ao meio-dia (12h) é preparado no turno de sábado no período compreendido entre as 16h-24h, devendo este ser entregue ao *F&B* domingo as 08h;

O mesmo mapa deve ser entregue aos motoristas já que o referido mapa proporciona-lhes informações que lhes permitem gerir o processo de transporte de clientes devendo a prioridade ser sempre para os hóspedes do hotel e para os clientes que tenham reserva feita para o serviço de *buffet*.

A medida que o recepcionista de serviço recebe e faz o respectivo registo de reservas solicitadas quer para o serviço de *Buffet* bem como para o serviço de rodízio deve ter o cuidado de analisar o número de reservas existentes para clientes passantes (ficha de reserva de *buffet* e ou rodízio), os pacotes especiais existentes (consultar ficheiro de chegadas previstas para sábado no *inox room*) e hóspedes previstos para domingo (consultar a pasta de *night audit* no item previsão para os próximos 10 dias).

Esta análise é feita diariamente pelos recepcionistas que passam pelos três turnos da recepção já que qualquer recepcionista de serviço está sujeito a receber um pedido de reserva para estes serviços pelo que terá de estar na posse dessas informações de forma a se fazer uma melhor gestão das reservas, evitando-se assim tumultos desnecessários no decorrer dos mesmos;

A soma das reservas existentes (passantes, pacotes especiais e os hóspedes previstos para domingo nunca pode exceder a 200 *Paxs* incluindo neste valor o nº de adultos, crianças e *frees* existentes);

No início de cada quinta-feira a recepção deve apresentar a direcção uma análise do estado em que se encontra a situação das reservas considerando as categorias acima referidas;

O *F&B* antes de realizar o serviço solicite a recepção sempre o mapa das reservas e o número de mesa de cada um dos cliente para que possa gerir a *mise-en-place* dos mesmos.

Serviço despertar

O balcão de recepção do Hotel Foya Branca recebe o encargo do cliente para que lhe chame a uma hora determinada. Para isso a recepção possui uma ficha de preenchimento, onde consta o horário em que o cliente quer ser chamado com o referido número de quarto, e deve ser colocado a frente do telefone de serviço, lugar ideal a vista do recepcionista que vai entrar de serviço.

Normalmente esse tipo de serviço é efectuado por meio de telefone, ao ser atendido pelo cliente o recepcionista deve cumprimentar-lhe, informar que se trata do serviço despertar do Hotel, deve ter a certeza que o cliente realmente acordou, e caso necessário deslocar-se ao quarto para se certificar que o cliente acordou.

1.4.3 Andares



Ilustração 4: imagem de quarto do Hotel Foya Branca

O hotel em questão disponibiliza 74 habitações, e suas unidades são divididas entre vilas, júnior *suites* e duplos standards:

Vilas - consistem em 6 unidades de 2 quartos, 3 quartos e 4 quartos, destinadas a famílias, equipados com ventilador de tecto, cofre, televisão a cabo telefone, frigobar, varanda com vista para o mar uma sala de estar e uma *kitchenete*;

Júnior Suites – Consistem em 16 unidades de 12 Duplos (quarto e sala), 4 triplos (quarto de casal, quarto individual e sala), contendo cofre, telefone, televisão a cabo, frigobar, varanda com vista para o mar e uma pequena sala;

Duplo Standards – Consistem em 52 unidades dividida em 3 blocos, os blocos 100, 200, e o 300, em que 45 dispõem de vista para o mar e 7 sem vista.

Ainda podemos encontrar em cada um dos blocos quartos adaptados para deficientes motores, que são os quartos 101, 201, e o 301, isto é, os mais próximos da saída, onde as portas são mais largas e as casas de banho estão inteiramente adaptadas com apoios que possam facilitar os deficientes.

A secção de andares referente ao Hotel Foya Branca compreende os serviços de quarto, lavandaria e limpeza geral.

O quadro funcional da secção de Andares, é composto por profissionais que estabelece polivalência de funções em termos dos serviços oferecidos pela secção sendo que estes podem desempenhar tarefas a nível de toda a secção, tanto na lavandaria, na limpeza geral assim como nos serviços de quarto.

O quadro funcional encontra-se representado da seguinte forma:

- 1 Responsável de andares;
- 5 Camareiras.
- 1 Empregada lavandaria;
- 4 Empregadas de limpeza geral.

Atribuições da responsável de andares

A responsável de andares detêm de algumas responsabilidades de grande importância ao hotel, de entre elas pode destacar:

- Conhecer as normas estabelecidas pela Direcção do Hotel;
- Saber delegar atribuições aos seus subordinados;

- Controlar e supervisionar as actividades do pessoal nos quartos, na lavandaria e limpeza geral;
- Preparar planos de trabalho;
- Supervisionar a arrumação das Uhs e realizar a vistoria de rotina em toda a secção
- Criar um bom ambiente de trabalho, agradável e cortês;
- Providenciar a manutenção dos equipamentos

Serviços de quartos

Plano de serviço da responsável de andares

A responsável dos andares inicia a sua rotina diária de trabalho pela recepção, onde receberá os relatórios de *chek-in*, *check-out*, hóspedes em casa; juntamente com o *raport* da governanta (ANEXO A), que lhe vai indicar o estado que se encontram os quartos, para que ela possa elaborar o plano de serviço e proceder á distribuição das tarefas às camareiras.

Antes de começar a elaborar e a distribuir as tarefas do dia, deve entrar em contacto com a recepção se não existe qualquer divergência em termos de informações pois qualquer erro reflecte no plano de serviço. Ao elaborar o plano de serviço a responsável dos andares tem de ter em conta as prioridades, sabendo que deve respeitar a seguinte sequência de limpeza:

Sequência de limpeza de quartos

1. Quarto Partida /entrada
2. Quarto com entrada prevista
3. Quarto ocupado
4. Quarto Partida sem entrada prevista
5. Quarto livre

O plano de serviço é feito de acordo com o número de camareiras disponíveis, sabendo que são 5 camareiras será distribuído assim as tarefas a cada uma, por norma, cada camareira tem de limpar 12 quartos e uma vila, mas isso varia dependendo da necessidade do hotel, porque se o hotel estiver lotado a camareira pode passar de 12 aos 15 quartos.

Arrumação dos aposentos

A camareira tem por atribuição manter em perfeitas condições a limpeza e arrumação dos aposentos, corredores e salas que estejam sob a sua responsabilidade. Os procedimentos para a arrumação dos aposentos são várias e essas têm de serem desempenhadas de forma correcta, seguindo as normas propostas pelo Hotel Foya Branca. Portanto ela deve:

- Transportar o carrinho de serviço até á porta do aposento;
- Bater na porta antes de entrar;
- Deixar a porta entreaberta durante a limpeza;
- Antes da limpeza fazer a vistoria completa do quarto, para que saiba arrumar depois da limpeza;
- Abrir as janelas para ventilar o aposento;
- Apanhar no carrinho o material de limpeza e higiene da casa de banho, colocando-os na casa de banho;
- Recolher todo o lixo;
- Arrumar a cama;
- Limpar e higienizar o quarto de banho;
- Tirar o pó dos móveis, das janelas, cortinas, paredes, “*abajour*”, do telefone, etc
- Ordenar os móveis e impressos;
- Fechar as janelas;
- Apagar as luzes e fechar a porta.

A camareira deve ter em atenção, pois por vezes existem observações importantes a ter em consideração aquando da arrumação dos aposentos. Existem casos em que se coloca camas extras, ou onde se devem juntar camas ou também onde devem colocar berços nos quartos entre outras observações que merecem a atenção especial.

Objectos esquecidos nos quartos

Quanto encontra-se objectos esquecidos pelos clientes nos quartos, este deverá ser entregue ao responsável de andares que por sua vez informa á recepção do objecto encontrado, fazendo referência ao quarto e ao dia em que foi encontrado.

O objecto deverá ser guardado por um período de até um ano, aquando da reclamação do cliente. Caso o pertence seja solicitado pelo cliente, o Hotel cria as condições necessárias para que este seja devidamente entregue ao cliente.

Controlo dos materiais e produtos

A responsável da secção de andares também tem a tarefa do controlo dos produtos de limpeza que são diariamente utilizados na limpeza dos quartos e dos arredores do estabelecimento. Os pedidos dos produtos são feitos mediante uma folha de requisição de limpeza que é encaminhada ao economato.

É determinado um *stock* mínimo para cada camareira, dependendo da quantidade de Uhs a serem limpos. O *stock* mínimo deverá ser calculado de forma a abastecer a camareira até a próxima requisição. Para que se possa calcular com exactidão as quantidades a serem distribuídas a responsável dos andares deverá elaborar uma planilha de controlo de produtos em função da taxa de ocupação e do fluxo de hóspedes.

Para a higiene e preparação dos quartos a responsável dispõe de uma sala para *stock* geral em cada andar denominada de “Deposito *Suite*” onde são armazenados tanto produtos para limpeza como também utensílios para caso de emergência como: lençóis, travesseiros, fronhas, cortinas, colchões e berços.

1.4.4 Lavandaria/ rouparia



Ilustração 5: imagem da lavandaria do Hotel Foya Branca

A lavandaria e a rouparia, embora sejam classificadas como áreas diferentes pela função que desempenham, constituem um mesmo núcleo de serviço. É o núcleo de apoio onde são processados a higienização, a conservação, a manutenção e o controle do enxoval do hotel além dos uniformes dos funcionários e das roupas dos hóspedes.

A lavandaria do Hotel Foya Branca se encontra situada nas partes de fundo do Hotel. Ela possui um espaço amplo com portas largas; uma iluminação natural em abundância; as paredes são revestidas de azulejos até ao tecto, para facilitar a higienização; o piso é antiderrapante para evitar deslizos; existem várias janelas para ventilar as máquinas, e dar clareza ao espaço; extintor para combate ao incêndio; canais de escoamento de água de maneira que essas águas não provoquem umidade tanto no piso como nas paredes.

Para que os empregados da lavandaria possam mostrar uma boa produtividade do seu desempenho, é necessário que a mesma lavandaria esteja equipado com equipamentos próprios.

Na mesma lavandaria pode-se encontrar uma vasta gama de equipamentos que são utilizados no sentido de desempenhar as tarefas propostas com mais qualidade e eficiência, na qual destaca-se os seguintes:

- 1 Máquina de lavar de 6kg;
- 2 Maquinas de lavar de 10 kg;
- 1 Máquina de lavar de 16 kg;
- 2 Máquinas de secagem de roupas;
- 3 Tábuas com os respectivos ferros de engomar;
- 1 Calandra;
- 2 Carrinhos de transporte de roupas

A utilização de bons produtos químicos na lavandaria vai proporcionar a conservação dos equipamentos, custo baixo, a conservação das roupas e a qualidade superior no produto final. Na lavandaria do referido hotel utilizam-se os seguintes produtos na limpeza das roupas:

- Água destilada para os ferros de engomar;
- Sabão xau;
- Amaciador ipê;
- Lixívia moderna
- Gelo para remover mancha;

Etapas do processo de lavagem (Fluxograma)

O processo de lavagem de roupas se dá em várias etapas.

Apresenta-se o fluxograma das diferentes etapas que compõem as actividades diárias da lavandaria do Hotel Foya Branca:

Unidade de consumo: as roupas que dão entrada na lavandaria, para serem submetidas ao processo de lavagem são provenientes das diferentes áreas de serviços do Hotel, designados de unidade de consumo.

Entrada/ Controle: no acto de recepção das roupas, faz-se a contagem física e a análise dos diferentes tipos de roupas que dão entrada na lavandaria, as roupas são recebidas pelo pessoal da lavandaria, que preenche as fichas de controlo de recebimento, e será assinada e conferida por ambos os funcionários.

Separação: as roupas são separadas por tipo de fibra, unidade de consumo, a cor, grau de sujidade, natureza das manchas e tempo de duração da lavagem.

Avaliação do nível de sujidade e do estado da roupa

Nesta etapa faz-se uma avaliação profunda das roupas, para se definir aquelas que eventualmente deverão ser costuradas e ou submetidas ao processo de triagem de manchas.

Triagem de manchas: o conhecimento dos diferentes tipos de sujeira que se encontram incorporados nas roupas, é importante na determinação do processo de eliminação e tratamento.

Pré lavagem/lavagem: uma vez feita a análise dos diferentes graus de sujidade das roupas faz-se a pesagem ou o controlo da quantidade de roupas a serem introduzidas no interior de cada máquina, respeitando assim a capacidade de cada máquina, eliminando os gastos desnecessários (electricidade, água, detergente) e sobrecargas das máquinas.

Em relação a temperatura de lavagem das roupas, essas devem ser lavadas sempre a 40° de forma a se evitar a cozedura das manchas.

Em caso das roupas dos hóspedes a temperatura de lavagem é de 30 graus.

Secagem: a secagem das roupas dependerá de alguns factores tais como: o tipo de tecido, o equipamento utilizado no processo de secagem, a finalidade da operação e o tempo de operação. (ANEXO E).

Armazenagem/Expedição: as roupas das diferentes unidades de consumo que deverão permanecer na rouparia são arrumadas em prateleiras adequadas e devidamente identificadas.

No caso de existência de um número significativo de roupas, estes deverão ser arrumados em volumes com um determinado número de unidades, as suas trocas devem obedecer ao sistema de rodízio, facilitando na expedição e controlo.

Tratamento das roupas dos clientes

Essas roupas são entregues na lavandaria pela camareira de serviço, a funcionária responsável da lavandaria confere se realmente o tipo e a quantidade de roupa que recebeu condiz com o discriminado documento preenchido pelo hóspede.

Após isso deve ser preenchido a ficha de serviço de lavandaria, na qual devem constar os seguintes dados que permitem identificar a roupa: data de entrada, cor e marca da roupa, tipo e quantidade de roupa, e nome da camareira que entregou e da funcionária da lavandaria que o recebeu.

Antes de serem introduzidos na máquina devem ser feitas uma pré- lavagem a mão para remover quaisquer manchas existentes como vinho ou sangue, se no caso este não funcionar existe o supergel que é o removedor de manchas que é colocado na roupa, deixando actuar por alguns minutos, e depois meter na maquina de lavar.

Para dar início ao processo de lavagem deve se analisar a etiqueta para determinar a temperatura de lavagem, secagem e lisagem de acordo com as instruções nela indicada, e após ter submetidos a todos esses processos, é determinado o tempo máximo de 24 horas para a roupa ser entregue ao cliente, evitando possíveis reclamações do cliente.

Obs. Na lavandaria, as roupas de hóspedes devem ser manuseadas com muito cuidado.

Procedimentos em relação as roupas do hotel

A roupa suja passa por uma classificação e separação, conforme o nível de sujeira, umidade, manchas entre outros aspectos.

Na lavanderia do hotel em estudo, a primeira tarefa do funcionário todos os dias ao chegar no espaço referido é de tratar da lavagem das roupas do pessoal de cozinha, isto porque o pessoal de cozinha chega as 10h e essas roupas devem estar já preparadas.

Depois é que se proceda as roupas do restaurante que em caso de apresentarem manchas são feitas uma pré-lavagem antes de serem colocadas na máquina.

Em relação a rouparia, ela é destinado a guarda das roupas do hotel. Essa mesma rouparia encontra-se equipada com prateleiras e cabides que garante a arrumação das roupas tanto dos funcionários como do hotel.

Nela pode-se encontrar:

- Roupa de cama e de banho
- Roupa de mesa
- Roupa de cozinha
- Roupa de eventos
- Roupa geral do hotel
- Uniformes, etc.

Controlo da lavanderia

No Hotel Foya Branca, existem as seguintes fichas que vão facilitar no controlo dos produtos e materiais da lavanderia, onde são registados todos os produtos gastos diariamente na lavanderia e nos andares, e estes são contabilizados de dez em dez dias.

Ficha de controlo das roupas de cama: é onde se registam a quantidade de roupas de cama que foram entregues aos andares.

Ficha de saída de fardas: diariamente o responsável da lavanderia entrega as fardas aos demais funcionários do hotel e preenche devidamente a ficha, com o nome do funcionário a quem entregou as fardas.

Ficha de controlo das toalhas: ficha em que se regista o número das toalhas que foram enviadas aos andares e as que foram devolvidas, bem como o nome da pessoa a quem foi entregue as toalhas.

Ficha de toalhas de piscinas: regista-se o número de toalhas entregues, a data assinatura de quem as tomou e de quem as devolveu.

Ficha de controlo de chaves: quando o pessoal de manutenção ou de outros serviços solicitar qualquer chave deve se registar, a pessoa que entregou tem que assinar indicando a chave que entregou e a quem entregou e depois transmitir tais informações á recepção.

Ficha de controlo de produtos: é a ficha em que são registados todos os produtos que são utilizados no Hotel, permitindo ter o conhecimento da quantidade dos produtos que se utilizou em função da taxa de ocupação, permite também saber quando e em que quantidade deve-se requisitar os produtos ao economato.

1.4.5 Limpeza Geral

É o serviço pertencente aos andares que responsabiliza pela limpeza e higienização das áreas comuns do Hotel, isto é, ocupa da lavagem, limpeza, arrumação e conservação de instalações, equipamentos e utensílios de trabalho.

No Hotel Foya Branca existe quatro empregadas de limpeza geral com polivalência de serviços, isto é, podem desempenhar outras actividades dentro da mesma secção que não se reduz somente a limpeza geral.

O serviço deve ser levado a cabo no horário onde haja pouco movimentação dos clientes/hóspedes, para não prejudicar o bem-estar dos mesmos. O pessoal da limpeza geral responsabiliza pela limpeza e arrumação de todas as áreas públicas.

A limpeza geral é realizada em função de um plano de serviço, elaborado pela responsável da secção dos andares dividindo assim para as quatro empregadas de limpeza geral existente no hotel. O plano abrange a seguinte sequência de áreas de limpeza: (ANEXO F)

Área 1: Recepção, escritório, portaria, áreas circundantes

Área 2: *Snack* - bar, casa de banho, piscina, balneares e áreas circundantes

Área 3: Restaurante, casa de banho do pessoal

Área 4: Economato

Área 5: Ginásio

Área 6: Restaurante da baía das gatas

Área 7: Corredores dos pisos da ala nova

Área 8: Quintal e refeitório

Área 9: Corrimões e corredores dos juniores *suites*

Área 10: *Back Office* da recepção

Área 11: Vidros exteriores

Área 12: Parque infantil

1.5 Planeamento e gestão de eventos

A Gestão de eventos é uma área que se encontra em franca expansão, pois a sua organização faz parte do quotidiano dos indivíduos e do funcionamento normal das empresas e instituições.

Conceitos de evento

A palavra evento possui diversos significados e sentidos, principalmente porque esta mesma pode exprimir em cada área de conhecimento ou profissional, significados diferentes quanto sua utilização.

Um evento é uma determinada ocorrência ou conjunto de circunstâncias delimitada no tempo e no espaço, com um início e um fim. Canton (2002, p.70 e 71) considera um evento como “um conjunto de actividades a optimização de acções profissionais em busca de resultados qualificados e quantificados junto ao público-alvo.”

Para a autora, o “organizar deve possuir, além do conhecimento e habilidades essenciais de administração e gerência, a criatividade para olhar velhos problemas sob novos ângulos e visão estratégica para bem utilizar os instrumentos e ferramentas disponíveis para sua realização.

Segundo Ana Isidoro *et al.* (2013, p. 15)

“Um evento pode ser entendido como sendo um acontecimento planeado que tem lugar numa determinada data, num local pré-definido e numa hora previamente anunciada.”

Tipologias de eventos

À medida que o sector dos eventos se expande mais se confirma que os profissionais da área vivem numa realidade temporária. Empresas e particulares organizam cada vez mais eventos e as actividades que neles se realizam são cada vez mais diversificadas.

Segundo Ana Isidoro *et al.* (2013, p.17); “[...] são inúmeros os tipos de evento que consegue-se identificar nos dias de hoje. A tipologia dos eventos defina-se tendo em conta a natureza das actividades que promovem.”

Assim os mesmos autores enumeram alguns dos eventos mais frequentes no mundo empresarial:

Feiras	<i>Brainstorming</i>
Convenção de eventos	Eventos sociais
Congresso	Eventos culturais
<i>Roadshows</i>	Eventos desportivas
<i>Workshops</i>	Eventos sustentáveis

O Departamento de Alojamentos do Hotel Foya Branca promove a realização de eventos com finalidade de complementar a oferta turística, conquistar potenciais clientes e aumentar as receitas do hotel. Este não só pode promover a realização de eventos como também pode alugar espaços para que outras empresas organizem e executem eventos.

De acordo com as solicitações dos clientes pode o hotel programar e organizar diferentes tipos de eventos. Entre eles destaca-se: galas de finalistas, casamentos, baptizados, reuniões, as datas comemorativas como o São Valentim, o carnaval, as festas natalícias, o *réveillon* entre outras datas especiais, na qual são convidados músicos para actuação.

Toda a equipe do departamento dos alojamentos são intervenientes na realização de eventos dentro do Hotel, por isso cabe aos colaboradores ocupar-se de uma série de tarefas, em cada uma das fases que compõem o desenvolvimento do evento.

Fases do evento

Planeamento

A fase do planeamento é de extrema importância para o sucesso do evento, uma vez que é nesta fase que se define aspectos tais como:

- Tema;
- Estratégia do evento;
- Programa;
- Orçamento disponível;
- Recursos humanos e materiais;
- Contratação dos serviços;
- Planeamento de logística.

Realização

É quando passa-se á execução do evento ou seja a montagem, coordenação e controlo do serviço para que tudo saia de melhor forma possível. Esta fase consiste em colocar em prática o que se tinha delineado.

Os vários sectores envolvidos devem estar previamente informados para que o serviço ocorra o mais perfeito possível para ir ao encontro com as expectativas dos clientes.

A lavandaria fornece as rouparias necessárias se for o caso; no caso de existir fornecimento de comidas e bebidas, quem deve coordenar este serviço é a Assistente de direcção do departamento de F&B, é quem também supervisiona o cumprimento das tarefas do seu pessoal. Se o evento envolver salas ou vilas para reuniões, *workshops*, muitas vezes a coordenadora do evento é quem cuida da parte da logística.

Avaliação

Na fase da avaliação do evento o hotel procura conhecer as expectativas do cliente perante ao evento realizado, isto é, faz uma comparação dos resultados esperados com os resultados obtidos, possibilitando identificar os pontos positivos e negativos do evento. Para isso apliquem-se inquéritos de avaliação do nível de satisfação.

1.6 Gestão de recursos humanos/ secção de pessoal

A GRH (Gestão de Recursos Humanos) é uma área de estudo que lida com todos os processos relacionados à gestão do quadro de funcionários de uma empresa.

“Gerir recursos humanos é uma tarefa inerente a todas as chefias e gerências de áreas. Pode-se, pois afirmar que toda pessoa que tem sob as suas ordens exerce também a função de gerência de recursos humanos.” (Castelli 2003, p.493)

Em suma, a GRH é não mais do que a utilização eficiente dos colaboradores através do uso efectivo dos seus talentos e habilidades com vista ao atingir dos objectivos da organização sem esquecer o bem-estar dos próprios colaboradores.

No Hotel Foya Branca não existe um departamento de Recursos Humanos, mas sim a secção de pessoal sob a responsabilidade dos Serviços Administrativos que ocupa de tarefas respeitantes aos Recursos Humanos.

Funções da secção de pessoal

- Inscrever o pessoal no INPS (Instituto Nacional de Previdência Social);
- Inscrever o pessoal no SOAT (Seguro Obrigatório de Acidente de Trabalho);
- Procedimento (processamento de salário);
- Recrutamento (Seleção pessoal);
- Entrevistas.

Sistemas informáticos de apoio a secção

- Primavera sistema de apoio á contabilidade e secção do pessoal;
- *Finger tech*, é o *software* que controla a assiduidade e pontualidade dos funcionários;
- CMNet soluções apoiam todas as outras secções incluindo a de pessoal.

Recrutamento no Hotel Foya Branca

No Hotel considera-se dois tipos de recrutamento: o recrutamento interno e o recrutamento externo.

- **Recrutamento Interno;** refere-se á captação de indivíduos que já trabalham na organização, que por via do seu desempenho ou por via da aquisição de novas competências, mostraram aptidão, e disponibilidade para o exercício da função a preencher, isto é, o hotel já não recorre a uma empresa externa, mas sim faz uma pesquisa interna para saber se existe um trabalhador que consegue ter essa capacidade de subir de cargo.

O recrutamento interno é mais económico em termos monetários; não se perde tempo no acolhimento e integração dos indivíduos; e de qualquer forma permite motivar os colaboradores porque permite oportunidade de carreira.

A mesma é feita através de:

- ✓ Transferência;
 - ✓ Promoção.
- **Recrutamento Externo;** apliquem o recrutamento externo quando não houver êxito no recrutamento interno, há a necessidade de ir ao mercado seleccionar um profissional que se adeque às exigências do cargo; ou havendo êxito no recrutamento interno, pois um funcionário irá mudar de função daí que terá uma vaga disponível.

O recrutamento externo assim permite enriquecer os recursos humanos, trazendo novas experiências para a empresa, aumente o capital intelectual e aumenta a relação da empresa com o exterior. Pode ser feita através de:

- ✓ Recrutamento Académico;
- ✓ Centro de Emprego;
- ✓ Informal;
- ✓ Anuncio;
- ✓ Candidaturas Espontâneas;
- ✓ Arquivos dos “*Curriculum Vitae*”;
- ✓ Empresas Especializadas.

Seleccção

A selecção significa escolher o candidato certo para o cargo certo, para que se possa aumentar a eficiência do pessoal e a eficácia da organização.

Quando o Hotel Foya Branca necessitar de qualquer funcionário e tendo a necessidade de recorrer ao recrutamento externo pode recorrer as pastas de currículos para verificar se algum se adequa ao cargo que se deseja ocupar.

Existe duas pastas de currículos, um de candidatos não entrevistados, e outra onde os candidatos já foram entrevistados, e essas pastas já são organizadas por funções.

Entrevistas

No decurso do processo de selecção do referido hotel são efectuadas entrevistas aos candidatos, pela chefia do departamento onde são avaliadas as competências, os conhecimentos e experiência dos candidatos.

É através deste contacto pessoal que se desenvolve o conhecimento mais profundo do candidato (postura, comportamento...etc); permite também fazer esclarecimento a cerca do seu *curriculum*, sendo esse o passo final e que permite esclarecer algumas dúvidas.

O seleccionado depois será submetido a um período de estágio de quinze dias, só depois que é tomada a decisão final.

Contratação

Depois do seleccionado ter cumprido os quinze dias de estágios, vêm aí a sua contratação que pode ser um contracto de trabalho efectivo ou um contracto temporário.

A pessoa escolhida deve participar de uma outra entrevista com o chefe da secção para discutir as principais cláusulas presentes no contrato de trabalho em que ambas as partes intervenientes se comprometem a cumprir nas suas obrigações.

Após a celebração do modelo de contrato de trabalho, o duplicado é entregue ao colaborador e o original fica arquivado na pasta de pessoal.

Actividades desempenhadas na secção de pessoal

Elaboração da lista para o INPS

A lista do INPS é elaborada mensalmente. A empresa deve pagar 23% sobre o total de remunerações aos funcionários inscritos no INPS em que 15% é suportado pela empresa e 8% é retirado do salário dos funcionários.

Elaboração da lista do SOAT

Também a lista do SOAT é elaborada mensalmente sendo que é da responsabilidade da empresa ao pagamento do montante na totalidade à uma empresa seguradora, e as percentagens a pagar é variável de funcionário para funcionário.

Elaboração do Mapa de Férias

O mapa de férias é elaborado da seguinte forma: No início do ano é entregue pelo responsável da secção do pessoal às chefias dos Departamentos as fichas para marcação das férias.

A referida ficha é entregue aos funcionários para estes indicarem a altura em que pretendem tirar as suas férias, em seguida a chefia deverá discutir essa data com o funcionário para que se cheguem a um acordo em comum, respeitando deste modo tanto as necessidades da empresa como do funcionário.

Chegado a um acordo entre ambos as partes, essa ficha é entregue à Direcção para conhecimento e autorização mediante a sua assinatura e será enviado para a inspecção de trabalho.

Processamento Salarial

O processamento salarial é elaborado pelo responsável da secção de pessoal e o técnico de contabilidade.

Utilizam-se o *software* Primavera que consta as fichas do pessoal onde contém os seus dados pessoais, nº de Conta Bancária, nº das Finanças, descontos mensais, empréstimos entre outras informações advindas do *finger tec* como as faltas, os atrasos, as horas extras para serem ajustadas na folha de salário do mês.

A partir de todas as informações contidas no programa primavera é que se processa a folha de salário.

A folha salarial é fechada no dia vinte e seis (26) de cada mês, e nela consta a remuneração que o funcionário tem direito como:

- Vencimento base;
- Horas extras;
- Isenção de horário;
- Subsídio de turno.

Também o trabalhador poderá ser recompensado aquando do seu esforço percebido no desempenho das suas tarefas.

Descontos salariais efectuados

- Empréstimos
- INPS – Instituto Nacional de Providencia Social;
- IUR – Imposto Único sobre Rendimento;

Avaliação de desempenho

As anotações sobre o comportamento e desempenho de cada funcionário são feitos diariamente pela chefia directa na respectiva ficha de avaliação.

Trimestralmente o responsável da secção elabora de acordo com as informações existentes um relatório de avaliação de desempenho de cada funcionário, onde este é sujeito a uma entrevista através da qual tomará conhecimento do resultado da avaliação a que foi sujeito, bem como das expectativas futuras da empresa em relação a sua continuação na empresa.

Nessa mesma entrevista é dada ao funcionário, a possibilidade de explicar possíveis causas que poderão ter afectado o seu desempenho, estes aspectos serão considerados em função da gravidade e da importância.

Nos casos em que se considera insuficiente o desempenho do funcionário, é-lhe dada a possibilidade de melhorar relativamente a sua prestação na empresa, de forma a salvaguardar o seu posto de trabalho.

Caso a situação se mantenha ao longo do seguinte período de avaliação competirá à empresa prescindir dos serviços do referido funcionário.

Objectivos da avaliação de desempenho

- Aumentar a qualidade;
- Obter o maior nível de informação que permite corrigir ou proporcionar melhorias;
- Envolver os colaboradores no processo de desempenho para que se consciencializem das avaliações a que foram sujeitos;
- Clarificar os deveres e responsabilidades bem como expectativas futuras em relação ao seu desempenho.

1.7 Gestão comercial e Marketing

Segundo Rodrigues Costa, (2008, p. 88) “ O trabalho comercial de uma unidade hoteleira deve:

- Assentar num planeamento que leve em consideração os princípios de marketing;
- Ser realizado na convicção da sua dificuldade e que se trata de uma tarefa que nunca se poderá dar por concluído

Assim, o êxito do trabalho comercial depende, antes de tudo da:

- Qualidade do serviço prestado;
- Participação dos próprios clientes no esforço de comunicação da empresa turística, o que implica a capacidade não só de satisfazer, mas sim de exceder expectativas desses mesmos clientes.

O trabalho comercial no Hotel Foya Branca

O trabalho comercial está a cargo do próprio Director Geral. Este dispõe de um manual comercial bem estruturado que define todas as operações relacionadas com a área comercial.

Este tem por função planear, coordenar e controlar todas as actividades comerciais e de marketing, que visam promover os serviços do hotel, maximizando a venda da sua carteira de serviços/produtos, gerando assim maior rentabilidade dos pontos de venda do estabelecimento.

Isto é realizado através de contratos com operadores turísticos, acordos com agências de viagens, casas de incentivos entre outros. Essa interacção tem por interesse trabalhar brochuras, incluindo nelas ofertas alternativas que levem os turistas a procurarem o hotel para as suas férias ou viagens de negócios.

O plano de acção comercial do Hotel Foya Branca

Para atingir os objectivos comerciais propostos é necessário realizar um plano de acção. O plano anual de acção comercial é elaborado em Novembro de cada ano, aquando da preparação do plano anual de acções, objectivos e orçamentos de exploração, para o ano seguinte que serve de guia à actuação do departamento comercial e de base ao orçamento de exploração das unidades.

No final de cada ano deve ser feita uma análise com o objectivo de apurar o grau de cumprimento do plano. Esta avaliação irá permitir tirar algumas conclusões importantes para uma perfeita elaboração do plano para o ano seguinte.

O Marketing

Kotler *et al.* (2001, p. 5) “[...] salientam que o conceito de marketing surge naturalmente como consequência do desenvolvimento económico e define marketing como:

O processo social e organizacional pelo qual indivíduos e instituições obtêm o que necessitam, através da criação e troca entre eles de produtos com valor.”

Essa definição assenta em quatro ideias fundamentais:

- Marketing é específico do homem;
- Marketing visa facilitar e realizar trocas;
- Em marketing não interessa o que é trocado, podendo os seus princípios ser aplicados para além da mera troca de bens e serviços;
- A definição proposta evita, deliberadamente, assumir o ponto de vista quer do comprador, quer do vendedor

Kotler salientou ainda que a adopção dos princípios de marketing permite as empresas fazer evoluir o conceito de gestão. Passa-se, assim, de um conceito de gestão assente nas vendas, para um conceito assente nos princípios de marketing.

Estudo do Mercado

O estudo de mercado constitui uma ferramenta importante para o hotel, pois, permite diminuir as incertezas na tomada de decisões, possibilitando o conhecimento e análise das possíveis fraquezas e forças da empresa, assim como as possíveis oportunidades e ameaças do mercado.

Através do estudo de mercado, pode-se o hotel identificar os segmentos de mercado que podem enquadrar ao seu perfil, isto é, permite a empresa ir ao encontro da sua própria clientela oferecendo-lhe produtos/ serviços que os satisfaçam, levando em conta os custos e a rentabilidade da segmentação de um mercado.

Castelli (1996) ” [...] afirma que mesmo sabendo das diversas necessidades que cada cliente tem, os hotéis dificilmente conseguirão atender a todos, no entanto, é necessário que cada empreendimento identifique e decida qual o segmento de mercado deseja actuar. De acordo com o mesmo autor, é pela diversidade de necessidades e preferências dos consumidores, e por não querer tratá-los da mesma maneira, que os hoteleiros optaram pela segmentação de mercado, e também para oferecer aos clientes produtos e serviços direccionados a eles.”

A segmentação do mercado é numa prioridade do Departamento Comercial e Marketing do Hotel.

O Hotel Foya Branca tendo em conta a sua política de Marketing procura meios para melhor satisfazer os seus clientes procurando desse modo garantir relações a longo prazo com os mesmos.

Mercado Alvo do Hotel Foya Branca

Os mercados-alvo definidos pelo hotel e que vale a pena investir porque podem interessar-se pelo destino, são os provenientes de países como Portugal, Alemanha, USA, França, Itália, Espanha, Inglaterra, e Rússia.

Política de divulgação/ Distribuição

Em termos de marketing o Hotel Foya Branca faz a sua divulgação através dos seguintes canais: nos agentes de viagem/Operadores turísticos, da Imprensa, das empresas, das embaixadas/Câmaras de comércio, das companhias de aviação e público em geral.

Esta divulgação é feita através de relações Públicas; *Mailings*; Visitas promocionais (porta a porta); Feiras / *Workshops* / *Road Shows*; *Press releases*; *Famtrips*; Acordos vários, fazendo uso de seguintes meios:

- ✓ Tarifas segmentadas;
- ✓ *Packages*;
- ✓ Contractos de *allotment* com operadores turísticos / agentes de viagem;
- ✓ Contractos com empresas;
- ✓ Acordos de permuta;
- ✓ Publicidade pontual, devidamente estudada;
- ✓ Eventos pontuais (festas, torneios de golfe, pesca entre outros);
- ✓ Internet.

O referido hotel estabelece relações comerciais com operadores aos quais podem ser classificados de operador 1 e operador 2; e mediante essa classificação esses são atribuídos descontos de forma diferentes nos serviços prestados.

- **Operadores 1-** são os operadores que enviam maior número de clientes ao Hotel, portanto, são considerados como sendo os mais rentáveis para o hotel na sua actividade comercial e asseguram a manutenção de uma taxa de ocupação continua ao longo do ano, pelo que detêm um grande volume de vendas de Uhs. Ao operador 1 o hotel atribui um desconto de 35 a 40% abaixo da tarifa balcão.
- **Operador 2-** São os considerados como sendo menos rentáveis em relação ao operador 1 porque detêm um menor volume de vendas anuais de Uhs. A esses o preço atribuído corresponde ao preço do operador 1 com um acréscimo de 10% do referido valor.

Vários são os tipos de contractos que o hotel pode celebrar com os operadores turísticos

A segmentação do mercado é muito importante para o Hotel Foya Branca, porque alguns dos operadores turísticos, especialmente estrangeiros, mantêm uma ocupação contínua ao longo do ano, a unidade hoteleira é publicitada nas respectivas brochuras e existe a possibilidade de continuação dos negócios nos anos seguintes. Entre os contratos pode-se destacar os seguintes:

Contractos de *Allotment*

Neste tipo de contrato é celebrado um acordo entre o hotel e o operador, onde estabelecem um determinado número de quartos ao qual pretende-se vender. O número de quartos depende da tendência da procura, pois, se essa for menor, menor é o número de quartos a contratar.

Neste contrato são definidos a tabela de preços, o número e o tipo de quartos que constituem *allotment*, bem como o período de *release*.

Contractos *On Request* (OR)

É um contrato feito entre a unidade hoteleira e o operador turístico ou a uma agência de viagem em que o hotel fornece o preço de venda dos quartos para venda. Neste caso o operador ou agência de viagens tem de contactar o hotel, sempre antes de efectuar uma venda a fim de verificar a existência da disponibilidade.

Contrato de garantia - é um contrato estabelecido entre o operador turístico e o hotel, em que o operador solicita os quartos e paga tudo antecipadamente.

Acordos de *Rappel* - designa-se de um desconto suplementar, negociado pelo hotel no sentido de incentivar as vendas pelos grandes clientes.

O montante do *Rappel* por norma é atribuído quando uma agência de viagens ou outro agente gera determinados volumes de receitas num dado período (um ano) e é apresentado sob a forma de uma tabela progressiva e deduzido na facturação.

Contractos de grupos - são contratos fechados com um certo número de pessoas, onde serviços solicitados são estipulados e acertados.

Preços

Os preços deverão ser estudados de acordo com a qualidade das instalações, serviços prestados e mercado em geral (em comparação com as outras unidades hoteleiras da região considerados concorrentes). E devem ser formados de acordo com os períodos de elevado e baixo nível da demanda, o poder de compra da clientela e dos custos operacionais (amortização das infra-estruturas, custos fixos, equipamentos e materiais, serviços de terceiros).

Dado tratar-se de um Resort é aconselhável fazer uma segmentação das tarifas de alojamento, o mais alargado possível, para facilitar a sua comercialização e melhor rentabilizar os serviços.

Neste sentido, devem ser considerados as seguintes tarifas:

Tarifa de balcão (*Rack rates*) - é a tarifa de referência do hotel.

Tarifa para Clientes Nacionais - Redução de 10% em relação à tarifa de balcão

Tarifa de Empresa- redução de 15% de desconto em relação a tarifa de referência, e é aplicada às empresas e instituições governamentais.

Grupos: aplicar valor de T.O1 (Tour operador 1);

Grupos de Congressos: Redução de 20% em relação à tarifa referência;

Tarifas clientes habituais: descontos de 25%;

Trade e Imprensa: 50% desconto em relação à tarifa referência;

Tarifas promocionais: são aplicadas os *Package* no sentido de diversificar a oferta, e principalmente em datas comemorativas: (dia dos namorados, páscoa, carnaval, dia do trabalhador, feriados prolongados). Também são feitas nos períodos que se prevêem uma baixa taxa de ocupação.

Tarifas com descontos contractuais: Anualmente são criadas no hotel dois tipos de tarifas com descontos contratuais dirigidos a dois segmentos de mercado distintos:

Tour Operador um (T.O 1) - São operadores que detêm anualmente um grande volume de vendas das Uhs, assim, na elaboração dos contratos são concebidos 35 a 40% de desconto sobre a tarifa de balcão.

Tour Operador dois (T.O 2) – este detêm um menor volume de venda em relação ao operador um, por isso paga 10% acima de preço do operador um.

Tarifas especiais – um exemplo é a concessão de um alojamento gratuito a 11^a pessoa em grupos com mais de 10 pessoas pagantes; em caso de *day use* em que o cliente só paga metade do valor da diária.

CAPÍTULO II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDA

2.1 Metodologia

Segundo o autor Minayo; Sanches (1993, p. 22) "A metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a apreensão da realidade e também o potencial criativo do pesquisador."

Este Relatório de Estágio Profissional teve uma metodologia focada essencialmente nas pesquisas bibliográficas relacionadas ao tema, a observação e participação nas tarefas desempenhadas, que permitiu desenvolver e realizar este relatório de uma forma correta e completa, atingindo, assim, o objectivo pré-definido.

Salienta-se ainda que foram lidos documentos como artigos científicos, e diversas publicações sobre o tema, bem como a utilização de motores de busca e *sites* da internet.

Para a aquisição de conhecimentos práticos foram igualmente complementadas com algumas conversas juntamente com responsáveis das áreas de estágio, que visaram um contacto mais próximo e actualizado com a realidade vivida pelos profissionais da hotelaria.

O trabalho é constituído pela fundamentação teórica que serviu como suporte para o trabalho, e a descritiva onde se efectuou uma descrição detalhada das actividades desenvolvidas no Hotel Foya Branca mais concretamente no departamento de Alojamentos.

2.2 Caracterização científica dos alojamentos

2.2.1 Breve história sobre a Hotelaria

A hotelaria é composta por um conjunto muito vasto e diversificado de contactos com os clientes, constituindo uma das mais antigas actividades humanas. Com o decorrer e evolução dos tempos, os homens começaram a viajar para realizar os seus negócios e como os transportes da época eram relativamente lentos obrigava-os a uma necessidade de alojamento e logo de se alimentarem com mais frequência.

Segundo dados históricos, as primeiras hospedarias apareceram no séc.IV antes de Cristo, onde sob o título da “casa que recebe a todos”, eram recebidos como hóspedes, os comerciantes, peregrinos religiosos, homens de estado e ainda mendigos.

Como enumeradas nos parágrafos anteriores, a hospitalidade nasceu por força das necessidades humanas, nomeadamente para os comerciantes, terem de trocar os seus produtos disponíveis, por outros necessários ou por moeda e porque devido á falta de estradas e transportes velozes não podiam regressar às suas residências tão rapidamente.

As hospedarias ou estalagem nesse tempo eram exploradas por uma pessoa ou por casais (denominados estalajadeiros), auxiliados por familiares e dispunham para a pernoita de alguns quartos individuais ou duplos e geralmente de uma espécie de camarata para funcionar como alojamento colectivo. A alimentação normalmente era confeccionada pela dona da casa e era comum a todos.

Com a descoberta da máquina a vapor, seguida do motor de explosão, os sistemas de transporte sofreram uma transformação radical e o transporte animal quase deixou de ser utilizado, pelo que as instalações dedicadas aos animais foram desaparecendo também, salvo casos excepcionais dos modernos Hipo hotéis.

Como consequência foram aparecendo os hotéis e hospedarias Términus, instalados em zonas de fim de linha e em zonas portuárias onde se ia verificando a presença dos barcos a vapor transportando carga e passageiros.

Com o aparecimento do comboio, do navio, do automóvel e por fim do avião, verificou-se uma autêntica revolução nos meios de transporte, que se manifestou na procura e escolha de serviços, obrigando aqueles que nada se tinham preocupado com a qualidade dos mesmos a melhorá-la por todos os meios ao seu dispor.

Portanto apareceu por assim dizer, uma nova era na ARTE DE BEM SERVIR, que tem vindo a evoluir até aos nossos tempos.

Já no século XIX, com o aparecimento do comboio, assinalam-se os primeiros movimentos turísticos, havendo obras que se referem a “Thomas Cook” como o primeiro operador turístico ainda na primeira metade do século.

As viagens de recreio, as estadias termais, as férias nas praias, as curas de repouso e o desporto de montanha, foram outras razões para que a concorrência se fizesse notar, fazendo evoluir favoravelmente a arte de receber até á hotelaria actual.

Foi a partir da década de 1950-60 e na sequência das várias transformações sociais, por efeito d segunda guerra mundial, que se verificou a maior transformação na hotelaria, influenciada primeiramente pelo aparecimento do avião a jacto que proporciona uma rápida e fácil deslocação.

Os hotéis foram crescendo em número e em capacidade, até se chegar á geração dos hotéis de mil e mais camas, que têm tudo a ver com aparecimento dos “Jumbos”, que de uma só vez transportam um grande número de pessoas. Hoteis, Motéis, Aldeamentos, Restaurantes, *Snacks*, *Boites*, Cafés, Pastelarias, etc

Constituem a base da indústria denominada hoteleira e da qual tanta gente depende.

2.3 O Departamento de Hospedagem

Este Departamento, que engloba a recepção e governança do hotel, assume uma importância fundamental nos meios de hospedagem, por ser o responsável pelo desenvolvimento das atividades básicas da empresa hoteleira.

Qualquer meio de hospedagem, em sua essência, tem como finalidade original o acolhimento e alojamento de viajantes e são as secções do departamento que operacionalizam essas tarefas. O processo básico de hospedagem começa no momento da realização da reserva do hóspede e vai até o fechamento da sua conta, passando pela recepção ao cliente, a arrumação dos apartamentos e a limpeza e asseio geral do hotel e sua manutenção.

Focando no departamento de alojamentos, este que assume uma posição de maior relevância e de mais ambígua actividade turística, bem como uma componente necessária para o desenvolvimento do turismo em qualquer destino, consistindo a qualidade do mesmo num factor essencial na forma de ver um destino pelo turista.

A área de alojamentos é uma área chave das empresas do sector hoteleiro, sendo aquela que mais se identifica com a natureza específica do negócio, compreendendo não só o alojamento propriamente dito, mas também os serviços complementares que uma unidade hoteleira pode disponibilizar.

Para Rodrigues Costa (2008, p. 115) “A gestão de alojamento, sendo parte essencial da gestão de uma unidade hoteleira, deve assentar nos seguintes princípios:

- O cliente, enquanto eixo em torno do qual deve funcionar o hotel, é o alvo do serviço realizado e o único juiz da qualidade deste mesmo serviço;

- Sendo a qualidade do serviço prestado um dado adquirido, o único caminho possível é o da excelência, entendido como um necessário esforço no sentido de exercer as expectativas dos clientes;
- O serviço de alojamento, sendo realizado por pessoas, para pessoas, implica um trabalho de equipa, onde todos desempenham um papel determinante para o êxito do mesmo.

As empresas hoteleiras enfrentam na actualidade um mercado cada vez mais competitivo. As novas tecnologias da informação e comunicação permitem que os clientes estejam cada vez mais informados e exigentes. Para enfrentar esta competitividade, um hotel já não tem apenas de prestar um excelente serviço, é preciso também que saiba em tempo útil criar produtos que vão ao encontro das necessidades dos seus clientes

Os turistas, de um modo geral, procuram por serviços que primem por conforto e bom preço, e, neste sentido, os empreendimentos hoteleiros precisam satisfazer e/ou superar as necessidades tantos de seus clientes reais quanto dos potenciais.

Actualmente, alguns hotéis têm estâncias termais de saúde e outros serviços especializados. Para viajantes empresariais, gerentes de hotel programam frequentemente salas de reunião e equipamentos.

Reservas

Segundo Pérez (apud RODRIGUES COSTA, P. 116) define uma reserva como:

“Um acordo verbal ou escrito que se estabelece entre o hotel e uma pessoa física ou jurídica.”

Assim, e com base nesse acordo, constitui:

Obrigação de o hotel prestar o serviço de alojamento e/ou demais serviços na (s) data (s) acordada (s);

Obrigação de a segunda entidade utilizar o (s) serviço (s) acordados e efectuar o seu pagamento. Este serviço é de extrema importância, pois o grosso do negócio de um hotel está apoiado na venda de quartos e no lucro real desta venda.

Segundo Rodrigues Costa (2001, p.116) “As reservas de alojamento e de outros serviços são o ponto de partida para a gestão do alojamento, sendo certo que a problemática da gestão de reservas, constituindo uma das chaves para a rentabilidade de um hotel, implica para o gestor a tomada de decisões, de um elevado risco para o presente e para o futuro do hotel.”

Este serviço é responsável pela primeira e um dos mais importantes contactos do hóspede com o hotel, já que é nesse instante que o futuro cliente terá acesso às informações acerca do hotel, à sua funcionalidade, às suas principais características e diferenciais.

Segundo Coimbra, (1998, p. 40). “É no momento da reserva que se vai detectar tudo o que o hóspede necessita. O tom de voz, a paciência, o entrar no que o hóspede deseja, é aí que o atendimento começa.”

Logo pode-se perceber que a responsabilidade é grande, afinal de contas se pode afirmar que o serviço de reservas deixará a primeira impressão que o cliente criará do estabelecimento, seja ela positiva ou negativa levando o cliente à tomada de decisões que implicam até mesmo a não hospedar no Hotel.

O trabalho do responsável de reservas consiste na busca da melhor ocupação e da melhor receita para o hotel; pois ele é um vendedor que possui um produto à venda que é o meio de hospedagem; e tem uma demanda que é os clientes potenciais.

Para Coimbra, (1998 p.40). " As reservas devem ser o grande vendedor do hotel".

Efectuar a venda das diárias, receber e responder *emails* e tratar de toda a facturação são algumas das principais funções desempenhadas por esse responsável e que são de extrema importância para o Hotel no geral.

Dentro de um meio de hospedagem recebe-se diversos tipos de clientes, oriundos de localidades diversas e com motivos de viagens diferentes. Para uma melhor administração interna e um atendimento personalizado, as reservas podem ser de tipo individuais ou de grupo:

Individual: É aquela vendida de forma unitária, para um determinado período

De grupo: esta reserva tem um tratamento especial, pois é possível em uma só reserva fazer para um grupo, estabelecer quantidades para tipos de apartamento diferenciados, e ainda com chegadas e partidas diferentes. Além disso pode criar o “*Romming list*” para melhor identificar as pessoas.

De acordo com o tipo e o tamanho do hotel, as reservas são segmentadas e estruturadas porém caso não haja necessidade, essa tarefa pode ser desempenhada pela própria recepção, na figura de recepcionista.

Classificação das reservas

Segundo Rodrigues Costa (2001, p.116), “[...]as reservas numa unidade hoteleira podem ser classificadas da seguinte forma:”

Reserva de alojamento:

Que tanto podem ser individuais como de grupo, e compreender os seguintes tipos de serviços fundamentais:

- Só alojamento, também designado por alojamento seco;
- Alojamento e pequeno-almoço, também conhecido pelas siglas APA, AD (*Alojamiento y desayuno*), e BB (*Bed and Breakfast*);
- Alojamento em meia pensão, que compreende o alojamento o pequeno-almoço e uma refeição principal, isto é, o almoço ou o jantar, também conhecido pelas siglas MP, HB (*Half board*);
- Alojamento em pensão completa, que em relação ao anterior acrescenta a segunda refeição principal, também conhecida pelas siglas PC (pensão completa), e FB (*Full Board*);
- Alojamento e despesas, habitualmente designado pela expressão inglesa *full credit*, na qual a entidade responsável pela reserva assume a responsabilidade pelo pagamento de todos os serviços que o cliente venha a utilizar.

Reservas de salas e de outros espaços

Destinadas a reuniões de empresas, a apresentação de novos produtos, a reuniões políticas e sociais, congressos e reuniões científicas.

Reservas de outros serviços

Os mais variados serviços que o hotel disponibiliza para comercialização de que são exemplo: refeições, banquetes, secretariado, ginásios, *health club*, spa, serviços de *baby-sitter*, animação, internet, entre outros.

Recepção

Conforme Torre (2001, p.41) “ Recepção é termo designado ao espaço onde se registram os hóspedes, se retiram as chaves, correspondência ou recados, se obtêm informações, se depositam valores e se pagam as contas.”

È o centro de informações ao cliente durante toda a sua permanência e é responsável também pelo encerramento da hospedagem do cliente de forma mais agradável e tranquila possível.

Por conta disso, ainda de acordo com Torre (2001, p.41), “a imagem que o pessoal da recepção projectar ao hóspede será de vital importância para o bom prestígio do hotel.”

Nesta área tudo é posto à prova, desde competências técnicas e linguísticas, postura e capacidade de resolução de problemas e adaptação a cada cliente

Segundo Castelli, (2001) “A postura esperada da equipe que trabalha em uma recepção é de zelo aparência pessoal, cortesia, cooperação, honestidade, lealdade e responsabilidade, zelando pelo bem-estar do hóspede.”

O primeiro contacto que o hóspede tem com o local é caracterizado por meio da recepção, por isso a infra-estrutura e a equipe que trabalha nela tem que ter qualidade, se adaptando aos diversos casos e desejos particulares dos hóspedes.

Ela constitui ainda o principal centro de informações para o cliente durante toda sua permanência, e o responsável também pelo encerramento da hospedagem do cliente de forma mais agradável e tranquila possível.

Normalmente a recepção está localizada na entrada principal do meio de hospedagem, e sua composição pode ser da seguinte forma:

Lobby: uma área utilizada como sala de espera e que é destinada a todas as pessoas, e que dá acesso aos elevadores, bares e demais instalações;

Balcão: local físico onde o hóspede se comunica com o recepcionista.

Cargos e Funções

Para Castelli (2008, p.78), “[...] A recepção desenvolve um conjunto de procedimentos responsáveis pelo registro de hóspede, pelas vendas para hóspedes, pela emissão de aviso de *check-in* e *Check-out* de hóspedes, pela mudança de hóspede de unidade habitacional, pela emissão de lista diária de hóspedes e pela elaboração de sua saída. Estes colaboradores possuem uma elevada responsabilidade de um bom atendimento, com agilidade e cortesia. Devem saber evitar o nervosismo, saber escutar, evitar discussões e acima de tudo, buscar soluções.”

Considere-se as seguintes funções que compõe o departamento de uma recepção de grande porte:

- Chefe de recepção
- Supervisor de turno
- Recepcionista
- Auditor noturno
- *Concierge*
- Mensageiro
- Capitão porteiro

As pessoas que trabalham na recepção são elementos fundamentais para um bom atendimento e para a realização dos serviços dentro de um hotel.

Porém têm de trabalhar em conjunto com as outras secções no sentido de que a boa imagem oferecida pela recepção continue sendo sentida em todo o resto do hotel, pela realização de todos os serviços solicitados com a mesma qualidade observada na recepção.

As relações entre todos os departamentos de um hotel são fundamental, já que a finalidade, da unidade hoteleira é rentabilizar o máximo a exploração pelo que é indispensável uma rigorosa coordenação.

Procedimentos de *check-in* e *check-out*

A recepção é o ponto-chave de qualquer hotel, é um dos locais onde não são permitidas falhas e tudo tem de ser feito bem à primeira para poder garantir uma maior satisfação aos clientes.

Contudo cada hotel é diferente, e cada recepção tem de adequar os seus procedimentos de *Check-in* e *Check-out* às suas reais necessidades e sobretudo ao contexto onde está inserido.

O momento do *check-in* é um dos mais importantes procedimentos, pois é este o primeiro contacto que o cliente tem assim que chega ao hotel, portanto deve-se primar no sentido de prestar um serviço de qualidade ao cliente, para que este se sinta bem acolhido.

O processo do *check-in* exige do profissional da recepção total atenção, pois qualquer anomalia pode causar desconforto e constrangimentos ao hóspede logo na sua chegada, criando muitas vezes uma primeira impressão do hotel.

Segundo Joaquim Janeiro, (1997, p.26) “[...] Do acolhimento pessoal que se deve prestar ao cliente quando este chega ao hotel ou entre em qualquer estabelecimento similar faz parte o sorriso franco, aberto e as boas maneiras. Não devemos esquecer que tudo isto não se limita só a chegada ou entrada do cliente no estabelecimento, deve manter-se durante a estada e até a saída deste do mesmo. O saber receber o cliente tem duas coisas em simultâneo: arte e técnica; pode dizer-se que a maneira de dar vale mais do que aquilo que se dá.”

No momento do *check-in* o rececionista deverá primar para uma correcta recolha de dados, procurando obter o máximo possível de informações acerca do cliente. Tais informações são extremamente importante para o Hotel, pois contribuirão para que o mesmo passa a conhecer melhor os seus clientes e desse modo melhor servi-los de acordo com as suas expectativas e necessidades.

É fundamental que todas as áreas da organização acedam a essa base de dados para que cada um dos colaboradores possa corresponder às expectativas de cada cliente no sentido de alcançar a sua fidelização.

Com o objectivo de estabelecer, desenvolver e manter relacionamentos, os estabelecimentos hoteleiros devem analisar detalhadamente cada uma das fases de construção do conceito de fidelização.

Para isso devem desenvolver estratégias de CRM (*Customer Relationship Management*) que permitam procurar, guardar e partilhar as informações dos clientes dentro da organização por forma a proporcionar uma experiência personalizada e única a cada cliente.

O CRM, enquanto ferramenta de gestão permite que o modelo de negócio passe a ser centralizado no cliente.

kotler e Amstrong ,(2003 p.97) refere-se num artigo que:

“ [...] Quando o CRM funciona, seus benefícios podem compensar muitos custos e riscos.Com base em um recente estudo, empresas que usavam o *software* CRM relataram um aumento médio de 10 por cento na retenção de clientes um aumento de trinta por cento nas vendas por indicação.”

Esta orientação implica uma concepção estratégica da organização, pressupõe uma cultura de empresa e assenta numa articulação de todos os recursos (humanos, tecnológicos, conhecimento, tempo, etc.) que permitam alcançar uma vantagem competitiva de diferenciação.

A Fidelização do cliente

A formação da Fidelização de clientes é, actualmente, uma das principais preocupações do Marketing Relacional, pois permite garantir uma maior rendibilidade e um desenvolvimento sustentado para as empresas.

O conceito de fidelidade pode ser entendido como o comprometimento, que uma empresa por meio dos seus funcionários, estabelece frente aos seus clientes, disponibilizando um leque de ofertas/serviços de acordo com os seus anseios, para que como resultado, o cliente firme também um comprometimento fiel face a empresa.

Para Castelli (1996) “ O empreendimento hoteleiro deve voltar-se somente para os desejos do cliente, ou seja, procurar atender e satisfazer todas as suas necessidades.”

Com base nisso pode-se inferir que, para um Hotel conquistar a fidelidade de seus clientes, é preciso que ele antes conquiste a fidelidade de seus funcionários, fazendo com que eles se esforcem e se dediquem, com a ideia de que os clientes, não pertencem somente à empresa, mas também ao próprio funcionário.

Além disso, uma empresa que busca fidelidade com o cliente precisa reconhecer, de pronto, o seu valor humano, e não somente o financeiro, para se saber com agilidade quais as suas necessidades e desejos, o que facilita bastante as ações que darão conta de alcançar a sua satisfação.

Numa economia cada vez mais competitiva, torna-se cada vez mais importante ser capaz de fidelizar os seus clientes, não fossem eles o motivo (mais influente) do seu sucesso ou insucesso.

Clientes fidelizados associam à empresa e sua marca sentimentos positivos e fortalecedores - como credibilidade, segurança, conforto, tranquilidade e passam a considerar a marca parte de suas vidas.

Quando determinada empresa deseja atrair mais clientes, é fundamental que ela não se esqueça dos clientes que já possui. O esforço na retenção de clientes é, antes de tudo um investimento que irá garantir aumento das vendas e redução das despesas.

A fidelização dos clientes está intimamente ligada aos custos da organização. Segundo Kohler & Armstrong (2003, p. 475), “[...] custa cinco vezes mais atrair um novo cliente que reter um cliente antigo.”

O conceito de fidelização para o Marketing implica que o consumidor faça maioria das suas compras para um determinado produto ou serviço numa dada empresa.

Um outro aspecto fundamental da fidelização sob a perspectiva de Marketing é a procura de manter determinados grupos como clientes, os mais rentáveis, os *Opinions Makers*, pois estes poderão influenciar e levar potenciais clientes a procurar o Hotel.

Na indústria hoteleira, a recepção é considerada o coração do hotel, pois além de todas as tarefas diárias que deve desempenhar de maneira correta, é uma área muito acessada e que é responsável por prestar grande parte do atendimento ao hóspede durante toda a sua hospedagem. É a recepção que o cliente irá procurar sempre que precisar de alguma informação sobre qualquer outra área do hotel, e de onde esperará encontrar as respostas de maneira mais ágil.

Dessa forma, além da rotina básica do atendimento de *check-in* e *check-out*, a recepção pode ocupar de alguns serviços mais específicos e administrativos como o lançamento das diárias; lançamento de consumos vários (alimentação, frigobar, lavanderia, telefonia).

Situações típicas da recepção

Dentro do sector hoteleiro podemos ter algumas situações que não são consideradas rotineiras, mas que quando acontecem pedem soluções rápidas e por isso devem ser do conhecimento de todos os profissionais da área.

Hóspede sem reserva prévia- a esse hóspede *walk-in* deve primeiramente verificar a disponibilidade de apartamentos livres, e havendo esta, efectuar a reserva do mesmo seguindo os procedimentos determinados pela empresa.

Overbooking – é o processo pelo qual um estabelecimento hoteleiro aceita reservas para além da capacidade que realmente possui. Estas reservas existem para tentar compensar as possíveis desistências que certamente ocorrerão, gerando assim um menor impacto no facturamento.

Este processo é perigoso, pois caso as desistências não acontecem o hotel terá muito mais hóspedes do que a sua capacidade física suportará, e assim haverá necessidade de recorrer a um estabelecimento com a mesma categoria.

Early Check-in – é a entrada na UH antes do horário determinado pelo meio de hospedagem. E essa chegada antecipada pode acontecer de duas formas:

1. O hóspede já avisa na confirmação da reserva que o horário do *check-in* do hotel não lhe convém, e pede para entrar antes, ou;
2. O hóspede chega ao hotel antes do horário, sem nenhum aviso prévio, e informa que gostaria de fazer seu *check-in* de forma antecipada. Para ambas as situações o atendente de reservas ou recepcionista deve proceder da seguinte forma:
 - Verificar a disponibilidade de UH no período da hospedagem do hóspede
 - Informar ao hóspede da possibilidade, e avisar ao mesmo qualquer cobrança que possa vir a ser feita
 - Avisar a governanta para que seja feita a verificação de limpeza a UH
 - Liberar a UH para o hóspede.

Late check-out- quando um cliente tem o seu horário previsto de saída, por exemplo, para as 12h, mas por qualquer que seja o motivo, o mesmo não consegue se retirar da UH em tempo hábil, o mesmo estará se envolvendo em um processo de *late check-out*, ou seja, uma saída tardia, ou uma saída após o horário contratado junto ao hotel. Portanto, para um hotel consiga cumprir suas regras sem causar desconforto ao hóspede, alguns cuidados devem ser seguidos:

- A secção de reservas deve deixar todas as informações claras no momento da confirmação da reserva; ou seja, todas as normas do hotel quanto aos valores e horários.
- Ultrapassado o horário estabelecido para a libertação do quarto pelo hóspede, o recepcionista deve tentar entrar em contacto com o mesmo.

Day use, que representa ao uso parceal de uma diária, este quando o cliente/hóspede perdurece no hotel depois da hora do *check-out*.

Andares: serviços de quartos

Os andares é basicamente constituído pelo alojamento oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros. Um quarto limpo e atraente repercutirá no conceito que os hóspedes formarão do hotel. Isso implica que o Departamento de governança seja de vital importância em qualquer hotel, seja ele modesto ou de grande luxo.

O serviço de quarto visa fazer os hóspedes se sentirem bem-vindos e em casa, o que se traduz em índices mais altos de fidelidade dos clientes e em uma percepção aprimorada do hotel, disse “Brad Barnes”, [chef e fundador da empresa de consultoria para restaurantes *GigaChef*]. O objectivo é agradar tanto o hóspede que viaja a negócios, chega à meia-noite e com fome no hotel onde se hospeda vinte vezes por ano como o que "não utiliza o serviço de quarto, mas gosta de ler que o hotel o oferece", disse “Barnes”.

A Governanta

A governanta é responsável por manter contato e agradar o foco de maior importância dentro de um hotel, a relação com os hóspedes.

A impressão que o hóspede terá de um hotel dependerá da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, além da limpeza e organização dos apartamentos e do hotel como um todo.

Uma boa governanta de andares deve ser dotada de boa apresentação, boa saúde e robustez física, honestidade irrepreensível e lealdade incondicional.

Deve também possuir grandes conhecimentos de organização e uma vasta experiência em trabalho de arranjos e limpeza dos quartos e zonas públicas do estabelecimento.

Segundo a autora Claudia Nolasco Cardoso

“Os serviços de andares dentro de um hotel são de fundamental importância pertencendo ao setor de governança especificamente, por isso, o trabalho da governanta e de sua equipe de camareiras deve ser visto como um dos mais importantes, inclusive pelo apartamento ser o local aonde o hóspede passa a maior parte do tempo, quando se encontra no hotel.”

Deve-se ver o cliente (hóspede) como a razão de existência do estabelecimento, merecendo toda atenção e cortesia possíveis porque, sem ele, o hotel não existiria. Fazemos parte de um mundo globalizado, onde sempre a qualidade de serviços em qualquer tipo de empresa está sendo cada vez mais exigida e enfocada por parte de todos os empreendedores de uma maneira geral.

Diante de um hóspede tanto as camareiras como a governanta, como qualquer outro funcionário representa o hotel: o hóspede levará consigo e também divulgará tudo o que viu, ouviu e recebeu das pessoas que lhe prestaram atendimento. Por isso a importância, também, em prestar um serviço personalizado.

Somente através da busca constante de crescimento e do desenvolvimento pessoal é que terá condições de atender às exigências e aos padrões de qualidade requeridos pelos hóspedes, que contam, cada vez mais, com uma oferta diversificada de estabelecimentos hoteleiros, garantindo, com isso, a continuidade e boa divulgação do hotel

Para que toda essa relação ocorra com sucesso, a governanta precisa possuir algumas habilidades como: segurança pessoal e profissional, capacidade de liderança e capacidade de ensinar. O contato individualizado é muito importante nessa profissão e a governanta deve tratar seus subordinados com muito respeito.

A camareira

Dentro da secção em que trabalha, a camareira deve estimular o espírito de grupo e a camaradagem entre as pessoas. Para isso, deve estar sempre atenta para impedir a rivalidade entre o pessoal; deve antecipar-se aos problemas; ser imparcial; deve orientar o grupo para os objetivos e metas propostas pela empresa; deve incentivar a busca pela qualidade e valorizar o profissional, o trabalho bem feito e a dedicação.

Segundo Castelli (2003, p. 217) “ [...] o hóspede, que vai ao hotel, deseja encontrar um excelente apartamento para poder repousar. Essa é uma das razões fundamentais do porquê ele busca um hotel. Daí a importância do trabalho da camareira, pois é ela quem faz a “embalagem” final do produto chamado apartamento.”

A camareira deve ser uma pessoa constantemente preocupada com o silêncio, pois ela trabalha em uma área onde o hóspede deseja tranquilidade. Em vista disso, deve evitar ruídos provocados por instrumentos de trabalho; conversas em voz alta; cantorias; o bater de portas e janelas; arrastar móveis e equipamentos que provoquem ruídos; escutar música enquanto trabalha, etc.

Caso a camareira receba um presente do hóspede como roupas, bebidas, doces, etc. solicitar autorização da governanta para poder sair do hotel com tais objetos. Recomenda-se à governanta para anotar esta ocorrência, pois pode ocorrer que tais objetos tenham sido esquecidos pelo hóspede e não doados.

Segurança nos aposentos

Em relação a segurança, muitos hóspedes preocupam-se com o problema da segurança, tanto em relação a incêndios como também em relação a assaltos. Para o caso de incêndios recomenda-se que se afixe em local bem visível, geralmente atrás da porta de entrada, um “*layout*” que visualize o caminho a ser seguido em caso de ocorrer este tipo de incidente, com as devidas recomendações: não usar os elevadores; usar as escadas de emergência, procurando sempre descer, subir somente em último caso; usar como máscara, um lenço ou toalha molhada junto ao nariz e a boca.

Com relação à protecção contra assaltos, recomenda-se que as portas dos apartamentos tenham “olho-mágico” ou um trinco especial que só permita entreabrir a porta.

Como explica Maslow, a segurança constitui uma das necessidades básicas do homem.

O turismo carece de segurança para nascer e se desenvolver, constituindo qualquer motivo de insegurança, num qualquer destino turístico, razão para a diminuição do número daqueles que procuram.

Lavandaria

“A lavandaria é um local onde a roupa suja é entregue, lavado, seca e passado a ferro e a partir da qual as peças limpas são despachadas para outras áreas do edifício.” (Valerie Paul et al.,1998, p.131)

A lavandaria hoteleira deve ser bem planejada e, no estudo inicial de construção de um hotel, ela deve estar inserida. As definições referentes à localização, aos fluxos, aos acessos, às dimensões, etc. devem ser feitas por técnicos e profissionais competentes.

Ela é de extrema importância, que merece cuidado especial, assim como o restaurante, a recepção, os apartamentos e as outras áreas do hotel.

Com uma lavandaria bem planejada, são oferecidas melhores condições de trabalho aos funcionários, a produtividade será medida, a qualidade estará presente, o custo será compatível e o lucro, que é o objectivo principal de qualquer negócio, será consequência.

Segundo Castelli (2003, p. 246) “ [...] Ao dimensionar o espaço de uma lavandaria, deve-se levar em consideração três factores:

- ✓ Coeficiente de consumo
- ✓ Tempo operacional
- ✓ Jornada de trabalho

O pessoal de lavandaria

Segundo Cândido (2003, p. 47) “ [...] Quando um hotel possui uma lavandaria, esse sector está subordinado à governanta.”

O assistente de lavandaria, ou o chefe de lavandaria, é encarregado pelo pessoal da lavandaria e do gerenciamento do trabalho de lavagem e higienização das roupas. A lavandaria deverá ter um número suficiente de pessoal especializado para operar as máquinas e efectuar o processo de lavagem e preparação das roupas.

Os cargos e funções de pessoal devem estar descritos de forma clara e concisa, bem como a estrutura organizacional e a qualificação dos profissionais.

Os principais cargos são:

- Governanta assistente de lavandaria
- Chefe de lavandaria
- Supervisor(a) de lavandaria
- Lavadeiras, passadeiras e calandristas
- Costureira e auxiliares de costura
- Valete de lavandaria
- Auxiliar de lavandaria

Obs: esses dados se referem a um hotel de grande porte.

Compete aos responsáveis superiores de lavanderia estabelecer normas e coordenar todo o trabalho da lavanderia, repassando informações e técnicas para todo o pessoal sob seu comando. Além disso este profissional deve:

- Acompanhar diariamente o correto andamento dos equipamentos e solicitar com urgência a manutenção e o reparo;
- Analisar os relatórios de estoques de materiais, equipamentos e produtos de uso na lavanderia;
- Assistir as colaboradoras da lavanderia em suas actividades funcionais;
- Acompanhar mensalmente os inventários de materiais e roupas do hotel a cargo da lavanderia;
- Avaliar diariamente a quantidade de roupas e os serviços de controlo de qualidade;
- Elaborar escalas de serviço, controlar as folgas e férias da equipe;

Caracterização e localização da lavanderia

Os espaços físicos da lavanderia e da rouparia variam conforme o empreendimento, a disponibilidade de áreas e o tipo de operação hoteleira. A lavanderia e a rouparia podem estar localizadas dentro do próprio prédio, anexas a ele ou em edificação à parte. O importante é que o fluxo de trabalho seja coerente, facilitado e rápido. Deverá ser de fácil acesso, sem degraus e em um só plano de localização (mesmo andar), e apresentar as condições mínima.

Em alguns hotéis, a lavanderia é terceirizada, ou seja, o processo de lavar e passar é realizado por uma lavanderia externa. Nesse caso, cabe ao responsável pela lavanderia controlar o envio e o recebimento das roupas, zelando sempre pela qualidade.

Tipos de tecidos

Antes de lavar uma roupa é importante identificar o tipo de fibra do tecido, para empregar procedimentos adequados a ele e evitar danos à roupa. De acordo com Cândido (2003, p.149-156), “[...] segundo a origem, os tecidos classificam-se em:”

Origem natural

- Vegetal: algodão, rafia, linho, sisal e juta;
- Animal: lã (carneiro, cabra, lhama, camelo) e seda;
- Mineral: amianto e vidro.

Origem química

- Artificiais: rayon, fibrana, acetato;
- Sintéticos: acrílicos (crylor, orlon), poliéster (tergal, terylene), poliamida (nylon, rilsan).

O mesmo autor apresenta uma classificação dos tecidos quanto ao tipo, da seguinte maneira:

Planos

- Feitos com um tipo de fibra ou com vários tipos de fibra. Exemplos: um tipo de fibra: 100% algodão, 100% seda.

Existem vários tecidos diferentes que são 100% algodão. A diferença está na quantidade de fios usados na tecelagem. Assim, são formados tecidos com a trama mais aberta ou com a trama mais fechada:

Quando as roupas sujas são entregues na lavandaria, o sector que entregou recebe a mesma quantidade em roupa limpa. A troca de roupa dos apartamentos pode ser feita na lavandaria ou nas rouparias de andares.

“ [...] pode haver um funcionário da lavandaria designado para percorrer as rouparias de andares entregando as quantidades pedidas, em vez de a camareira ir até à lavandaria.” (Castelli, 2003).

Produtos químicos

O bom resultado da lavagem das roupas depende dos equipamentos utilizados, da correta operação desses equipamentos, do pessoal bem treinado e, principalmente, da utilização de produtos químicos com características adequadas para o objectivo almejado.

Existem diversos produtos no mercado para a lavagem de roupas. Cabe ao responsável ou à governanta testar esses produtos e definir quais serão empregados na lavandaria do hotel.

Castelli (2003, p.68) “[...] classifica os produtos de lavagem de roupas em:

- a) **Produtos específicos:** que são destinados à remoção de sujidades específicas como manchas de sangue, gordura, graxa, etc.;
- b) **Produto para lavagem principal:** que possuem em sua formulação os componentes para a remoção completa da sujidade das roupas;
- c) **Produtos auxiliares:** destinam-se a neutralizar resíduos de alcalinidade e cloro, remover manchas oxidáveis, desinfecção, amaciamento, etc.;

Limpeza geral

Cabe se as tarefas de limpar, desinfectar e arrumar as zonas comuns do hotel (recepção, zona de refeições, casas de banho públicas, escadas e corredores, salas de lazer e conferências). De uma forma geral, entende-se que ela é responsável pela limpeza dos espaços públicos do hotel, sendo assim necessário uma dedicação no trabalho, visto que o cliente valoriza a apresentação do hotel no momento da sua chegada.

Segundo Quintas (2006, volume II, p. 472), "A apresentação das instalações dos estabelecimentos hoteleiros de qualquer natureza e categoria deverá obrigar a especiais cuidados de limpeza e higiene destinados a libertar as superfícies (pavimentos, paredes e tectos), mobiliário, elementos decorativos e equipamentos de qualquer tipo de sujidade, e a assegurar a higiene indispensável a um ambiente saudável."

Objectivos da limpeza geral

- Oferecer um excelente serviço a todos os hóspedes e clientes do hotel;
- Manter uma sistemática na execução da limpeza e arrumação das áreas sociais e de serviço.

A preocupação com a conservação, higiene e limpeza nos hotéis deve ser constante e ela começa com o cuidado e a atenção na hora da escolha dos produtos, isto porque é imprescindível saber se os produtos seguem todas as regulamentações legais e se os funcionários conhecem os critérios de segurança adequados ao manuseio desses materiais.

Esse tipo de cuidado faz com que o hotel diminua os riscos de acidentes e eventuais situações de desconforto, priorizando o serviço de qualidade. Cada área possui uma necessidade própria e exige um produto específico visando segurança e bem-estar do hotel e de seus clientes, assim como deve garantir a higienização de todo o hotel.

2.4 Tarefas Práticas Realizadas

O estágio teve uma duração de três meses decorrido entre os meses de Novembro de 2011 a Fevereiro de 2012, tendo desempenhado a função de estagiário na área de alojamento do Hotel Foya Branca.

Em primeiro lugar, vários processos de trabalho o estagiário teve de adquirir sempre com supervisão para que depois fosse capaz de realiza-los sozinho. Foi necessário compreender os métodos de trabalho em cada área de estágio, compreender as funções respeitantes ao departamento de alojamentos, e o material a usar para o desempenho das mesmas. Convém realçar que o estágio decorreu somente no turno de manha que ia das 08 às 16horas, uma vez que o estagiário tinha de frequentar as aulas teóricas no período de tarde.

2.4.1 Reservas

Nas reservas exige grandes responsabilidade quanto as funções desempenhadas nela, portanto, é onde o cliente se estabelece o seu primeiro contacto com o hotel, daí que nesta área o estagio foi diferente em relação as outras áreas de estágio. Nas reservas, o estagiário limitou-se à uma mera observação e compreensão de como procediam as tarefas realizadas, e entender qual é o papel das reservas dentro do hotel.

De entre essas tarefas refere-se:

- Atendimento telefónico;
- Informar ao cliente a disponibilidade de Uhs conforme o período solicitado pelo mesmo;
- Efectuar a venda das diárias sempre com as melhores tarifas;
- Abastecimento do sistema com as informações sobre a reserva do hóspede;

- Bloquear as Uhs correspondentes às vendas efectuadas, para que não haja duplicidade;
- Abastecer o hóspede com informações sobre toda a estrutura do hotel.
- Verificação de disponibilidade no mapa de ocupação.
- Confirmar reservas
- Arquivamento de processos de reserva;
- Responder *e-mails*

2.4.2 Recepção

O estágio na secção da Recepção realizado no Hotel Foya Branca decorreu no período compreendido entre 26 de Dezembro do ano de 2011 até o dia 20 de Janeiro do ano de 2012, com uma carga horária de 160 horas, e teve como orientação o Sub chefe da Recepção com o acompanhamento dos recepcionistas presentes na Recepção.

Tarefa1: Inicialmente, apenas o estagiário só observou o que o pessoal da secção fazia. Porém, pouco tempo depois, foi -lhe apresentado o programa informático utilizado na execução de diversas tarefas, nomeadamente, a inserção de dados dos hóspedes/empresas/agências, a inserção dos consumos efectuados como minibar, lavandaria e/ou *room service*, para além de permitir a realização de reservas dos serviços de pacotes especial de fim-de-semana, a emissão de facturas e de listagens de *check-in/ check-out*, de pequenos-almoços e de preparação de quartos.

O turno da manha começa às oito horas e a primeira coisa que acontece como em todos os outros turnos é a troca de informação, isto é, quando se muda de turno, deve- se passar ao colega substituidor toda a informação necessária para que este fique a par de todas as situações pertinentes.

Tarefa2: Assim sendo a primeira tarefa diária, desempenhado pelo estagiário era a de acompanhar a passagem de turno que é feito entre ambos os recepcionistas (a que entra e a que sai do serviço); logo de seguida a verificação no programa informativo das listagens que devem ser impressas como a folha de entradas/saídas/permanências no sentido de dar o começo a rotina diária de trabalho.

Tarefa3: Daí o próprio estagiário emitia a lista de *check-in*, identifica os quartos que vão ter entrada; de seguida programa os cartões e se desloca aos andares para verificação de comandos de TV, ar condicionado, chaves ou cartões e se os folhetos informativos estejam em ordem, ou mesmo coloca-las, e caso estiver alguma falha comunicar a sub-chefe de recepção, essa por sua vez toma as devidas providencias.

Tarefa4: Depois foram dadas indicações de como introduzir os dados dos hóspedes no programa informático afim de como realizar um *check-in/ check-out*; como proceder num atendimento telefónico, entre outros.

Tarefa5: Juntamento com o subchefe de recepção ou mesmo uma recepcionista, o estagiário procedeu a tarefa de lançar as diárias e os consumos dos hóspedes.

Tarefa6: O estagiário foi sempre solicitado para efectuar as chamadas e tinha de ter em mente o registo de todas as efectuadas. As chamadas feitas dentro da rede do hotel não era necessário anota-las, mas os que se destinavam fora da rede tinham de ser todas anotadas.

Tarefa7: No *back-office* era tratado da arrumação das pastas de arquivo, onde nesse local também eram dadas os conhecimentos de como lidar com os mesmos e fazia-se a observação dos mesmos.

Tarefa8: Sempre que houvesse *check-in* e *check-out*, o estagiário tinha de estar presente frente ao balcão de recepção para acompanhar os procedimentos de saída e entradas de clientes no estabelecimento, transmitindo sempre aspecto de uma boa imagem, zelando pela simpatia, boa aparência e mostrando sempre disponível para ajudar o cliente/hóspede.

Tarefa9: Em relação a entrada de grupos também foi pedido ao estagiário para acompanhar esse trâmite de entrada de um grupo estrangeiro, que já andava-se a preparar dias antes a quando desse acolhimento

2.4.3 Quartos

Os Andares foi a primeira secção do Hotel onde foi realizado o estágio, este decorreu no período compreendido entre 28 de Novembro de 2011 a 23 de Dezembro do referido ano com uma carga horária de 160 horas, 40 semanas e 8 diárias.

O estágio abarcou os serviços de quarto, lavandaria e limpeza geral sob a orientação do responsável destes serviços.

Relativamente ao funcionamento dos Andares, importa referir que é a responsável dos andares quem organiza o trabalho a ser realizado pelas restantes colaboradoras. Nesta secção existem diversas tarefas a serem realizadas, para além da tarefa principal de preparar os quartos.

Assim, ao longo do período de estágio nos andares o estagiário foi-se apercebendo da rotina de trabalho que é levada a cabo pelos colaboradores: logo a chegada, era necessário ter noção dos quartos com saídas previstas, dos quartos de continuação e das entradas agendadas, juntamente com o *raport* da governanta, (documento que indica o estado dos quartos) acompanhar junta da responsável de andares na elaboração do plano de serviço.

Após o conhecimento destes dados, era necessário que o estagiário acompanhasse a camareira para proceder as seguintes tarefas:

- Repôr o carro de limpeza com os materiais que estejam em falta (almofadas, toalhas, lençóis entre outros); como também os produtos utilizados, e Conduzi-lo até á porta do aposento;
- Bater na porta antes de entrar e deixar a porta entreaberta durante a limpeza;
- Antes da limpeza fazer a vistoria completa do quarto, a fim de constatar se tudo está como deve ser de seguida abrir as janelas para ventilar o aposento;

- Esvaziar o quarto, o que consiste em retirar todos os cobertores, lençóis e travesseiros das camas, retirar do banheiro todas as toalhas usadas, toalhas de rosto e outros itens de banho, e assegurar que esses itens usados cheguem a lavanderia para serem lavados.
- Recolher todo o lixo;
- Arrumar a cama, e fazer higiene do quarto de banho;
- Tirar o pó dos móveis, das janelas, cortinas, paredes, “abajour”, do telefone, e dos demais utensílios;
- Ordenar os móveis e impressos;
- Fechar as janelas;
- Dar uma inspecção final no apartamento, apagar luzes e fechar a porta.

Tendo sempre em conta a sequência na arrumação dos quartos, sendo os primeiros a serem arrumados os quartos que vai ser entrada, em sequência destes os ocupados, seguidamente quartos partida e por último os livres.

Das actividades supracitadas, o estagiário teve oportunidade de observar e participar da execução de todas elas, tendo sido explicados todos os passos envolvidos na sua concretização.

2.4.4 Lavandaria

Uma vez que o Hotel Foya Branca trabalha com polivalência de serviços, as tarefas da lavanderia, eram também executadas junto dos mesmos profissionais dos andares.

Quanto às atividades realizadas na lavanderia, o estagiário era solicitado o seguinte:

Tarefa 1: Transporte de roupa suja no carrinho de serviço- fazia o transporte dessas roupas sujas das unidades geradoras até a unidade de processamento, para serem tratadas na lavandaria.

Tarefa 2: carregamento das máquinas de lavar- Logo a chegada das roupas sujas vindos das diversas áreas de serviços, fazia o carregamento das máquinas, seguindo sempre o fluxograma das diferentes etapas que compõem as actividades durante a lavagem.

Tarefa3: Descarregamento das máquinas- terminando todo o processo de lavagem das roupas, o estagiário fazia o descarregamento das máquinas, separando aquelas que eram para serem introduzidas nas máquinas de secar, daquelas que iam directamente para as cordas de secar.

Tarefa4: processamento de secagem de roupas- esta tarefa era feito tanto nas máquinas de secar como nas cordas de secagem de roupas.

Tarefa5: lisagem e dobragem das roupas já lavadas- as roupas já secadas eram retiradas das máquinas e cordas de secar, arrumadas nos carrinhos de serviço para serem lizadas e dobradas como devem ser.

Tarefa 6: Arrumações das roupas na rouparia- as roupas eram arrumadas nas prateleiras da rouparia conforme as ordens do responsável, no sentido de facilitar aquando da sua expedição.

Tarefa 7: registo diário das quantidades de roupas lavadas.

2.4.5 Limpeza geral

O pessoal da limpeza geral responsabiliza pela limpeza e arrumação de todas as áreas públicas. A rotina diária é realizada em função das orientações dispostas no plano de serviço.

No estágio de limpeza geral, o estagiário acompanhava o pessoal que fazia a limpeza e arrumação das áreas públicas do hotel, verificando todos as técnicas e materiais que utilizavam para as tarefas diárias.

Sendo que ao ser solicitado para desempenhar qualquer tarefa dessas, já não era algo novo, uma vez que são simples de realizar e já exercitadas em casa. As tarefas são as seguintes:

Tarefa 1: Varrer todas as áreas públicas como recepção, parque infantil, ginásio, corredores, escadas, casas de banho pública, escritórios, restaurante, economato, refeitório...etc.;

Tarefa 2: Recolha de todo o lixo produzido nesses locais;

Tarefa 3: Lavagem e desinfestação dessas áreas com produtos de limpeza e desinfecção;

Tarefa 4: Limpeza dos vidros exteriores;

Tarefa 5: Lavagens de corrimões e paredes.

CAPÍTULO III – APRECIÇÃO CRÍTICA

3.1 Áreas de Identificação com o Curso

Convém salientar neste ponto alguns dos conteúdos ministradas no curso que tiveram um aproveitamento directa ou indirecta de forma a ajudar melhor realizar as tarefas propostas.

Para que tivessem uma base de sustentação deve-se salientar cadeiras que foram indispensáveis e que muito ajudaram no estágio e que certamente ajudarão para o futuro profissional.

Foi necessário consultar as cadeiras de Gestão da Qualidade, gestão de Alojamentos Operações Turísticas, Marketing Hoteleiro, Animação Turística, as cadeiras de língua inglesa e Francesa; Gestão de Unidades Hoteleiras, Gestão de Recursos Humanos, Gestão comercial, etc entre outros.

3.2 Análise Crítica dos Alojamento

No Departamento de Alojamentos do Hotel Foya Branca pode-se constatar que existem algumas anomalias no desempenho das actividades dos funcionários. Foi possível denotar a:

- Falta de formação constante do pessoal- a maior parte do pessoal carece de formações para poder desenvolver de forma eficiente e eficaz as suas tarefas.
- Focalização nos clientes externos por serem a razão de entrada das receitas, com tendência a esquecer os internos.
- Verificou-se que os funcionários são bem acostumados a tomar banho de água quente, mesmo sem se ter essa necessidade, o que representa um custo para o Hotel.

3.3 Dificuldades Encontradas

No que diz respeito a taxa de ocupação do hotel, esta era considerado baixo, permitindo assim que estagiário permanecesse muito tempo sem se fazer nada, uma vez que são os clientes a razão das práticas exercidas num estabelecimento Hoteleiro.

Por vezes quando havia uma creta movimentação, agora o estagiário ficava limitado quanto ao tempo de estágio porque tinha de frequentar as aulas teóricas no período de tarde.

Quanto a elaboração deste relatório, a maior dificuldade foi essencialmente o encontro da bibliografia necessária de apoio a realização do mesmo, uma vez que nesse mercado existe muita carência de livros em quase todas os níveis que representa algo preocupante principalmente aos universitários.

3.4 Recomendações / Sugestões

As recomendações e sugestões são de grande importância no sentido de melhoria para a entidade acolhedora.

1ªsugestão-Sugere-se que o Hotel aposte seriamente na constante formação dos seus colaboradores principalmente no que diz respeito ao ensino das línguas estrangeiras, uma vez que estes estão sujeitos ao contacto com clientes de várias nacionalidades.

2ªsugestão- preocupação com a satisfação dos seus clientes, tanto externos como internos pois a satisfação dos clientes externos dependem exclusivamente da satisfação dos clientes internos no desempenho das suas tarefas.

3ªsugestão- consciencializar os funcionários a quando da poupança de água principalmente nas casas de banho, uma vez que quando a água está quente as pessoas têm a tendência de permanecer mais tempo debaixo dela, pois, a água é um bem muito precioso a nossa sobrevivência.

CONCLUSÃO

A realização do estágio profissional teve uma maior importância que é o de conhecer os procedimentos utilizados no Departamento de Alojamento, aprofundar os conhecimentos teóricos e práticos no ramo da hotelaria, bem como desenvolver um melhor espírito de comunicação com os demais clientes do hotel.

Permitiu afirmar que o principal objectivo do Departamento de Alojamento é garantir a satisfação e exceder as expectativas dos clientes desde o momento da reserva até a partida, isto é, prestar um serviço de qualidade, que venha corresponder às expectativas do consumidor, visto que hoje o consumidor está cada vez mais bem informado e mais exigente, consequentemente procurando um serviço de maior qualidade, de forma a superar as suas expectativas.

Ao longo do estágio, decorrido entre os meses de Novembro de 2011 a Fevereiro de 2012, foi possível desempenhar as diferentes funções referente ao referido departamento através da prática das tarefas, e da observação foi possível conhecer os procedimentos adoptados em cada área de estágio.

O relatório de estágio tem como objectivo explicar a realização do estágio, a organização do Hotel e neste sentido, transmitir a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de competências durante o estágio

A aquisição destas competências, de cariz pessoal, académico e profissional, durante a frequência do curso e durante o decorrer do estágio profissional, permitiu ao estagiário, em parte, construir conhecimento e ganhar experiência profissional na área da hotelaria no que concerne às diferentes funções existentes no hotel onde foi realizado o estágio.

Conclui-se, assim, que os objectivos do estágio foram alcançadas com sucesso e no que diz respeito à gestão dos alojamentos de um hotel pode-se dizer que foram adquiridos vários conhecimentos sobre este ramo, e que toda esta experiência será com certeza algo que ajudará muito no mercado profissional.

BIBLIOGRAFIA

CASTELLI, Geraldo (2003). Administração Hoteleira. 9ª Edição. Brasil:

EDUCS- Editora da Universidade de Caixa do Sul.

CASTELLI, Geraldo (2001).Administração Hoteleira- Gestão e operações de Hospedagem.

COSTA, Rodrigues (2008). Introdução a Gestão Hoteleira. Lidel- Editora.

COSTA, Rodrigues et al., (2011). Introdução a Gestão Comercial Hoteleira. Lidel- Edições Técnicas, Lda.

TORRE, Francisco de La (2001). Administração Hoteleira Parte I- Departamentos. São Paulo, Editora ROCA Lda.

ISIDORO, Ana et al., (2013). Manual de organização e Gestão de Eventos. Edições Sílabo, Lda.

JANEIRO, Joaquim António (1997). Guia Técnico de Hotelaria. 3ª Edição. Edições CETOP.

KANAANE, Roberto et al., (2000). Ética em Turismo e Hotelaria.

SOUSA, Maria José et al., (2006). Gestão de Recursos Humanos. 2ª edição. Lisboa: editora lidel.

PAUL, Valerie et al., (1998). Manual de operações de alojamento na hotelaria. Edições CETOP.

INTERNET

<http://www.portaleducação.com.br/turismohotelaria> - 11/06/ 2013 - 19:59

[http://www.raulvalente.pt/historia- da- hotelaria / reservas e recepção-](http://www.raulvalente.pt/historia-da-hotelaria/reservas-e-recepção) 24/07/2014 - 09: 51

[http://www.tivolitur.com.br/mais-dicionarioturismo.php-](http://www.tivolitur.com.br/mais-dicionarioturismo.php) 24/07/2014 – 18:25

ANEXOS

ANEXO: A

Tw	Estado	TW-SV	Estado	TW-SV	Estado	jsuites	Estado
#101		#201		#301		#12	
#102		#203		#302		#14	
#103		#204		#303		#15	
#104		#205		#304		#16	
#105		#206		#305		#17	
#106		#207		#306		#18	
#107		#207		#307		#22	
#108		#208		#308		#23	
#109		#209		#309		#24	
#110		#210		#310		#25	
#111		#211		#311		#26	
#112		#212		#312		#27	
#113		#213		#313			
#114		#214		#314			
#115		#215		#315			
TW-Lv	Estado	Vilas	Estado	Triplos	Estado	Observações	
#216		Vila 01		#10			
#217		Vila 02		#20			
#218		Vila 03		#29			
#219		Vila 04		#30			
#220		Vila 05					
#221		Vila 06					
#222							

**Classificação do estado das
uhs**

Ocupado

Livre/limpo

Livre/refrescado

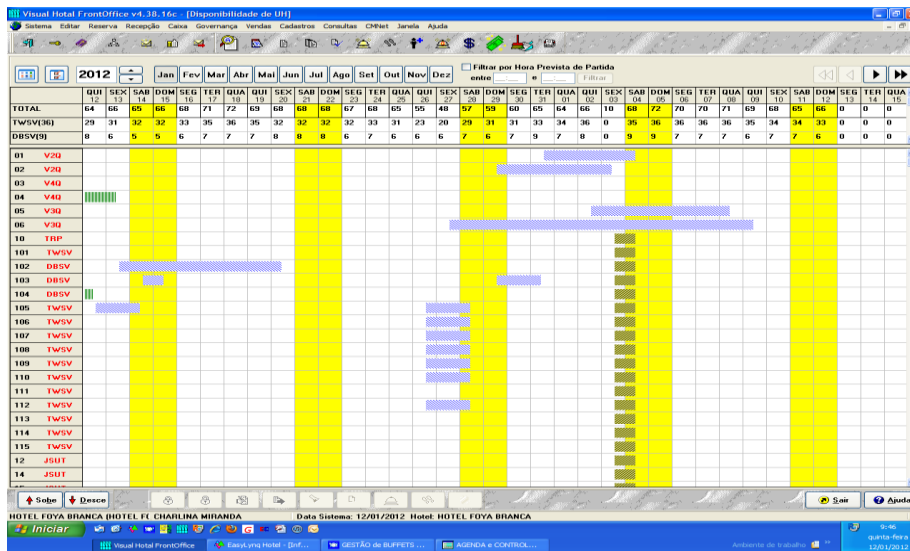
Partida/limpo

Partida/sujo

Ficha de revisão diária de quartos

Relatório de Estágio Profissional - Departamento de Alojamentos

ANEXO: B



Planning para verificação de disponibilidade

ANEXO: C

The screenshot shows the Visual Hotel FrontOffice v4.38.16c interface for an individual reservation. The form is divided into several sections: 'Dados Principais' (Main Data), 'Dados Complementares' (Complementary Data), and 'Outros Programas de Fidelidade' (Other Loyalty Programs). The 'Dados Principais' section includes fields for client information (Nome, Sobrenome, Nome, Tipo, País, Estado, Idioma, Cofre M) and reservation details (Data, Hora, Noites, Partida, Hora, Adulto, Criança 1, Criança 2, Ocupado, Cobrado, Número). The 'Dados Complementares' section includes fields for payment information (Documento, Número, Validade, Cod Seg, Etda, Confirmação, Grupo) and other details (Origem, Segmento, Meio de Comunicação, Veículo, Padrão, Requerimento). The interface includes a menu bar at the top with options like Sistema, Editar, Reserva, Recepção, Caixa, Governança, Vendas, Cadastros, Consultas, CHNet, Janela, and Ajuda. A toolbar is located below the menu bar, and a status bar is at the bottom of the window.

Tela de inserção de reservas individual (sistema VHF do Hotel Foya Branca).

ANEXO: D

Data	Descrição	Valor	Documento	Usuário
10/01	RESTAURANTE	500,00	Venda: 66622	CAIXA JANTAR
10/01	SNACK BAR	1.100,00	Venda: 66623	CAIXA ALMOCC
10/01	RESTAURANTE	5.250,00	Venda: 66628	CAIXA JANTAR

Visual Hotel FrontOffice v4.38.16c - [Operação de Caixa]

Sistema | Editar | Reserva | Recepção | Caixa | Governança | Vendas | Cadastros | Consultas | Ch/let | Janela | Ajuda

UH: 204 | Reserva: 130079 | Saldo Total: 6.850,00

Home: CHRISTPOER COMBARMOND | Check-in - Café: PROPIO-PAG AO BALCAO.SAI AST1:00

Empresa: | Grupo: | Chegada: 10/01/2012 19:55 Partida: 11/01/2012 00:00 Diária *: 12930,00

CHRISTPOER COMBARMOND - HN | CHRISTPOER COMB PARC - HN | CELINÉ CLAVELLI - HN

Saldo: 6.850,00

Botões: Estornar, Transferir, Encerrar Selecionado, Nova Conta, Cabeçalho da Nota, Split do Lançamento

Botões de Ação: Lançar, Imprimir Extrato, Imprimir Nota, Encerrar Parcial, Encerrar Contas, Sair Hóspede, Liberar UH, Sair, Ajuda

HOTEL FOYA BRANCA (HOTEL FC CATELINE SILVA) | Data Sistema: 11/01/2012 | Hotel Telefones - Full Control | NCA

Lançamento dos Consumos na recepção

ANEXO: E

Descrição de roupas e equipamentos adequados na lavanderia do hotel Foya Branca

Tipo de roupa	Equipamento	Finalidade
Felpudas: toalhas de banho, rosto e piso	Secadora	Secar
Guardanapos	Secadora e/ou calandra e/ou ferro de passar	Secar; Secar e passar; Passar
Colchas	Secadora e/ou calandra	Secar; secar e passar
Toalhas de mesa	Secadora e/ou calandra e/ou ferro de passar	Secar; Secar e passar; Passar
Lençóis e fronhas	Calandra	Secar e passar
Uso pessoal	Secadora e/ou Ferro de passar	Secar e passar
Cobertores	Secadora	Secar

Fonte: Adaptado de Castelli (2003, pag.92)

ANEXO: F

Dias de semana Horário	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
7 - 12h	Área 1 Área 2 (vidros)	Área 1 Área 2	Área 1 Área 2	Área 1 Área 2	Área 1 Área 2 (vidros)	Área 1 Área 2	Área 1 Área 2
12 - 16h	Área 5 (geral) Área 8 (geral)	Área 7 Área 3 (geral)	Área 4 (geral) Área 8	Área 7	Área 5 Área 9 (geral)	Área 4 Área 8 Área 3 (geral) Área 6	Área 7 (geral)
16 – 19h	Área 3	Área 3	Área 3	Área 3	Área 3	Área 3	Área 3
19 – 21h	Área 2	Área 10		Área 2			

Sequência dos horários de limpeza das áreas do hotel Foya Branca

GLOSSÁRIO

Allotment - número de quartos reservados em hotel, para utilização por parte de um operador, desde que reportados dentro de um prazo determinado antecipadamente, de comum acordo entre estas empresas.

Day Use - é a utilização de um quarto apenas durante o dia e não para passar a noite. É utilizado muitas vezes quando o cliente tem que viajar mais tarde e tem que permanecer no quarto depois da hora estabelecida para efectuar o check-out.

Early check-in - é a entrada na UH antes do horário determinado pelo meio de hospedagem.

Late check-out - é a saída tardia da UH, após o horário contratado junto ao hotel.

No Show - é a não comparência do cliente no dia da sua chegada prevista sem algum aviso.

Overbooking - é o processo pelo qual um estabelecimento hoteleiro aceita reservas para além da capacidade que realmente possui. Estas reservas existem para tentar compensar as possíveis desistências que certamente ocorrerão, gerando assim um menor impacto no facturamento.

Pax - expressão utilizada na hotelaria para designar pessoas.

Rooming List - Relação de nomes de clientes, divididos de acordo com as acomodações a serem utilizados.

Voucher - documento emitido por operador turístico ou agência que comprova o pagamento da estadia do seu cliente no hotel.